



favoriser

promouvoir

conseiller

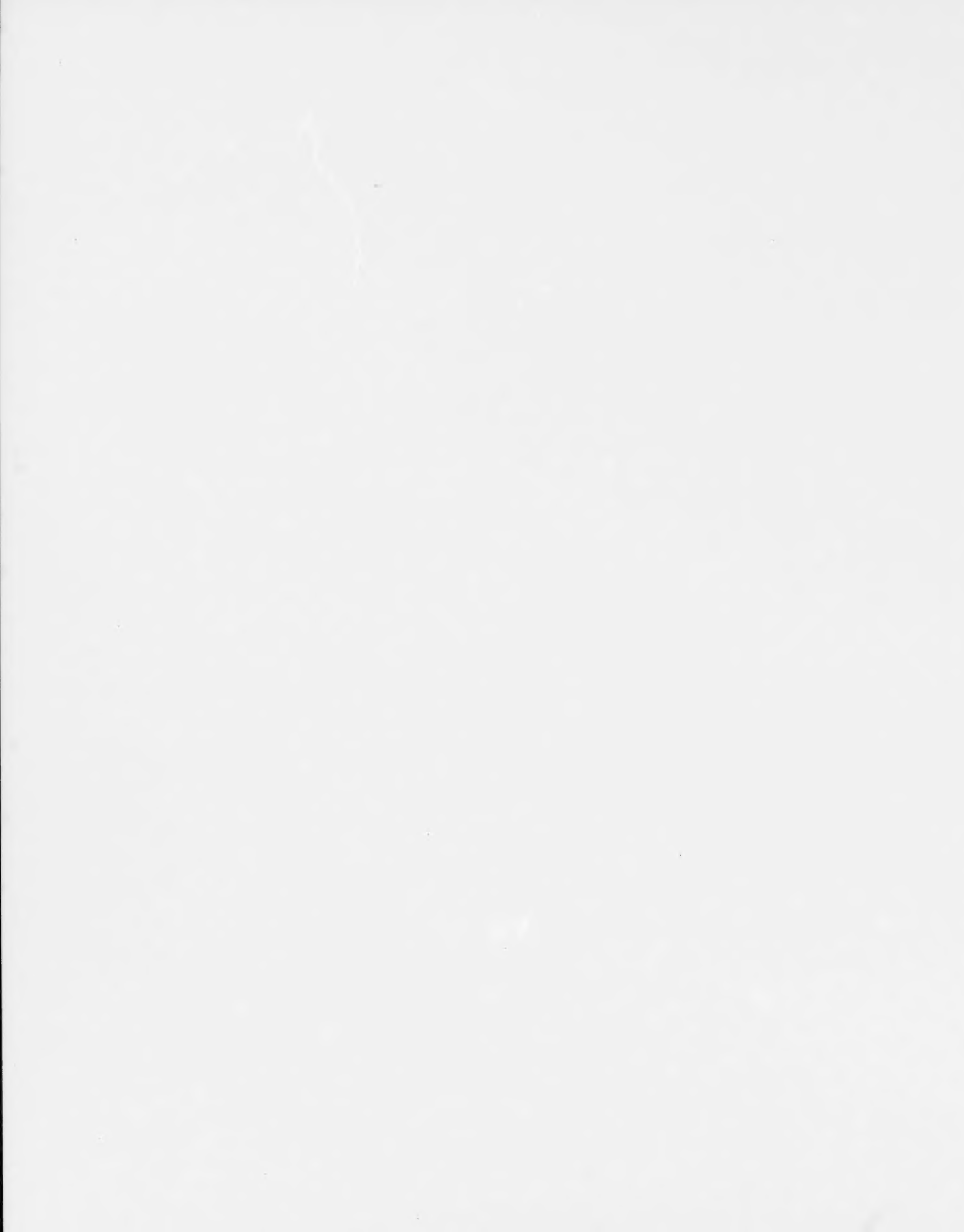
recommander

PRENDRE
part...
à l'action

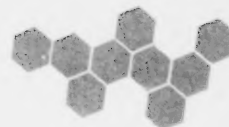
Office des personnes handicapées du Québec

**Rapport annuel
de gestion
2008-2009**

Québec 



Rapport annuel de gestion 2008-2009
Office des personnes handicapées du Québec



*Ce document est disponible en médias
adaptés sur demande.*

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal – 2009

Bibliothèque nationale du Québec

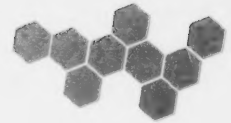
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN - version imprimée : 978-2-550-56908-4

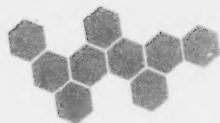
ISBN - version électronique : 978-2-550-56909-1

ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2009



LISTE DES TABLEAUX.....	V
LE MESSAGE DE LA MINISTRE	VII
LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE.....	IX
DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	XI
L'ANNÉE 2008-2009.....	1
Contexte et enjeux.....	1
Faits saillants	1
PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	5
1.1 Mission et partenaires.....	5
1.2 Conseil d'administration.....	5
1.3 Structure organisationnelle.....	7
1.4 Philosophie de gestion et valeurs organisationnelles	7
PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS.....	9
2.1 Sommaire des principaux résultats.....	9
2.2 Résultats détaillés du plan stratégique.....	18
2.3 Qualité des services aux citoyens.....	29
<i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.....</i>	<i>29</i>
<i>Plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....</i>	<i>29</i>
PARTIE III – RÉSULTATS LIÉS AUX SERVICES DIRECTS À LA POPULATION.....	31
3.1 Soutien à la personne.....	31
3.2 Centre de documentation.....	32
3.3 Information statistique.....	33
PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES	35
4.1 Les ressources humaines	35
<i>Répartition des ressources.....</i>	<i>35</i>
<i>Politiques internes.....</i>	<i>36</i>
4.2 Les ressources financières	38
4.2.1 <i>Dépenses de transfert : Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP).....</i>	<i>38</i>
4.2.2 <i>Dépenses de transfert : Programme de subventions à l'expérimentation (PSE)</i>	<i>40</i>
4.3 Les ressources matérielles.....	41
4.4 Les ressources informationnelles.....	42
4.5 Activités de contrôle et de vérification.....	42
PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	43
5.1 Accès à l'égalité en emploi	43
5.2 Code d'éthique et de déontologie	47
5.3 Développement durable et changements climatiques.....	47
5.4 Égalité entre les femmes et les hommes (surveillance jeunes handicapés 12 à 21 ans)	48
5.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration.....	48
5.6 Protection des renseignements personnels	49



ANNEXE 1 – LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2008-2009.....	51
ANNEXE 2 – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2009.....	53
ANNEXE 3 – ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN OEUVRE.....	55
ANNEXE 4 – DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS.....	61
ANNEXE 5 – BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2008-2009	65
ANNEXE 6 – PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION EN 2008-2009.....	73
ANNEXE 7 – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC.....	81
ANNEXE 8 – COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE.....	87

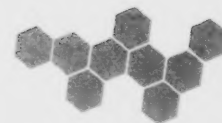
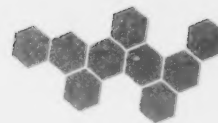


Tableau 1	Tableau sommaire des résultats du plan stratégique : comparaison des résultats obtenus pendant l'année de transition 2008-2009 avec ceux des années précédentes.....	9
Tableau 2	Évolution de la demande en termes de volume de clientèle et de type de services, 2004-2005 à 2008-2009	32
Tableau 3	Évolution de certaines activités du Centre de documentation, 2006-2007 à 2008-2009	33
Tableau 4	Demandes d'information statistique traitées, selon la provenance, 2006-2007 à 2008-2009	34
Tableau 5	Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, en région et au siège social, 2008 et 2009.....	35
Tableau 6	Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, par catégorie et statut d'emploi, au 31 mars 2009	36
Tableau 7	Budget de dépenses pour l'exercice financier 2008-2009	39
Tableau 8	Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2006-2007 à 2008-2009	40
Tableau 9	Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2006-2007 à 2008-2009	41
Tableau 10	Taux d'embauche des groupes cibles 2008-2009	43
Tableau 11	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs	44
Tableau 12	Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport au nombre de personnes en place au 31 mars de chaque année	44
Tableau 13	Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport à l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	45
Tableau 14	Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport à l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009.....	45
Tableau 15	Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi	46
Tableau 16	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009.....	46
Tableau 17	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).....	46
Tableau 18	Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi de groupes cibles	47

—V



Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009. Il fait état des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office en 2008-2009, en continuité avec le plan stratégique 2005-2008. Cette année se démarque toutefois des années précédentes, puisqu'elle marque la transition entre le plan stratégique 2005-2008 et celui qui suivra et couvrira la période 2009-2014.

Au cours de l'année, l'Office a poursuivi ses travaux en lien avec la proposition de politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, déposée en décembre 2007. L'Office, qui à la suite de ce dépôt, avait été mandaté pour coordonner l'élaboration d'un plan global de mise en œuvre de cette politique, a effectivement produit ce plan, lequel a été déposé le 30 juin 2008.

En 2008-2009, l'Office a continué de mettre l'accent sur l'application des nouvelles dispositions législatives adoptées en décembre 2004. Il a mis à la disposition de ses partenaires l'information et les outils requis et leur a offert toute l'aide nécessaire pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités en matière, notamment, de plans d'action, de transport et d'approvisionnement.

—VII

Dans le cadre de ses rôles de vigie et de conseil, l'Office a présenté des mémoires, fait des représentations ou donné son avis sur différents sujets lors de consultations publiques tenues par le gouvernement en 2008-2009. Toutes ces interventions ont pour but de rappeler l'importance de favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées dans le cadre de l'action gouvernementale et d'évaluer l'impact que peuvent avoir sur elles certaines décisions.

L'Office s'est également consacré à la préparation de son plan stratégique 2009-2014 qui est actuellement en cours d'adoption. L'Office s'est aussi acquitté de ses obligations en ce qui concerne le développement durable, en adoptant son premier plan d'action en cette matière.

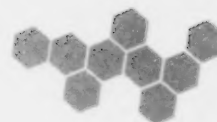
Enfin, je remercie l'Office des personnes handicapées du Québec et son personnel pour le travail accompli afin de faire progresser la participation des personnes handicapées et de leur famille à la société québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

La ministre déléguée aux Services sociaux
et ministre responsable de l'application de la Loi
assurant l'exercice des droits des personnes
handicapées en vue de leur intégration scolaire,
professionnelle et sociale,

Lise Thériault
Québec, août 2009

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE



Madame Lise Thériault
Ministre responsable de l'application de la Loi
assurant l'exercice des droits des personnes
handicapées en vue de leur intégration scolaire,
professionnelle et sociale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Nous avons le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office en cette année 2008-2009, qui marque la transition entre le plan stratégique 2005-2008 et le plan stratégique 2009-2014, en cours d'adoption.

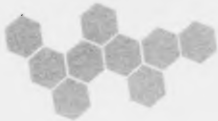
Cette année fut marquée par la poursuite des travaux inhérents à la proposition de politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, déposée par l'Office en décembre 2007. L'Office a soutenu, tout au cours de l'année, les démarches visant l'adoption d'une politique gouvernementale sur la base de cette proposition. De plus, à la suite de ce dépôt, l'Office avait été mandaté pour coordonner l'élaboration d'un plan global de mise en œuvre de cette politique. Ce plan global a effectivement été déposé le 30 juin 2008.

L'Office a également poursuivi ses activités de soutien à la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale auprès de différents organismes, notamment au regard des plans d'action annuels que doivent produire les ministères et organismes publics, ainsi que les municipalités et agences de la santé et des services sociaux, de même qu'en ce qui a trait aux dispositions concernant les secteurs du transport et de l'approvisionnement. L'Office a de plus continué d'exercer, tout au cours de l'année, ses rôles de vigie et de conseil dans des secteurs d'activité sensibles tels que l'accès aux services de santé et de services sociaux, ainsi que les services éducatifs offerts aux élèves handicapés.

Par ailleurs, conformément à l'un de ses engagements au regard de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, l'Office a entrepris des travaux importants en vue de l'élaboration d'une campagne de sensibilisation concernant l'intégration en emploi des personnes handicapées, en collaboration étroite avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées, le Conseil québécois des entreprises adaptées, Sphère-Québec, ainsi que divers partenaires du milieu associatif.

L'Office a élaboré son plan stratégique pour la période 2009-2014 en s'appuyant, d'une part, sur les résultats des consultations menées dans le cadre des travaux de préparation de la proposition de politique *À part entière* et, d'autre part, sur la contribution de ses directions et services, afin d'établir ses choix stratégiques. Tous les travaux réalisés à cet égard ont mené à l'implantation d'un nouveau mode d'organisation des activités. La mobilisation des gestionnaires et du personnel dans la poursuite d'objectifs de résultat communs à l'organisation et la mise en place d'équipes de projet interdirections pour les atteindre a été au cœur des changements amorcés au cours de l'année 2008-2009.

—IX



L'Office a également mené les travaux nécessaires à l'élaboration de son premier plan d'action en développement durable. Dans un souci de cohérence gouvernementale, cet exercice a été réalisé en tenant compte des liens qui existent entre les objectifs de développement durable privilégiés par le gouvernement et les priorités de même nature mises de l'avant par la proposition de politique *À part entière* ou la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*. Ces liens ont été rapportés explicitement dans le plan d'action en développement durable de l'Office.

Nous sommes persuadés que les actions de l'Office auront permis de convaincre certains acteurs publics de la nécessité d'inclure l'intégration sociale des personnes handicapées au rang de leurs préoccupations quand vient le temps de prendre des décisions touchant l'ensemble de la population.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance du *Rapport annuel de gestion 2008-2009*. Par la lecture de la mise en contexte et des faits saillants, en début de rapport, vous pourrez repérer les principaux dossiers auxquels l'Office a consacré ses énergies cette année.

En terminant, nous tenons à vous assurer de la détermination du conseil d'administration de l'Office et de celle de son personnel à améliorer la situation des personnes handicapées en leur permettant de participer de plus en plus activement à la société québécoise.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

X—

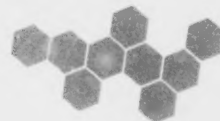
Le président du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Martin Trépanier

La directrice générale de l'Office
des personnes handicapées du Québec,

Céline Giroux

Drummondville, août 2009



Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu les systèmes d'information et les mesures de contrôle permettant d'assurer le suivi adéquat de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

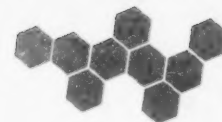
Notre conseil d'administration a également approuvé le présent rapport. Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de l'Office des personnes handicapées du Québec :

- décrit fidèlement sa mission, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats ;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente des données précises.

Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Céline Giroux,
Directrice générale

Drummondville, juillet 2009



CONTEXTE ET ENJEUX

L'année 2008-2009 a été marquée par les suites du dépôt de la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui avait été transmise au ministre responsable de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale le 17 décembre 2007. L'Office a soutenu, tout au cours de l'année 2008-2009, les démarches visant l'adoption d'une politique gouvernementale sur la base de cette proposition.

À la suite de ce dépôt, le ministre responsable a confié à l'Office le mandat de coordonner l'élaboration d'un plan global de mise en œuvre de cette proposition de politique. Ce plan permettrait aux ministères et organismes gouvernementaux concernés de s'engager, par les moyens qu'ils considèrent les plus pertinents et efficaces, à répondre aux défis et aux priorités de cette proposition de politique. Cet exercice devait être réalisé pour le 30 juin 2008, ce qui fut fait à la date prévue.

L'année 2008-2009 a également été marquée par la préparation du prochain plan stratégique. Il s'agit d'une année de transition entre les deux plans. Ceux-ci, tout en se démarquant, sont en continuité l'un avec l'autre de par l'importance qu'ils accordent à l'application des nouvelles dispositions législatives assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, à la qualité des services offerts par l'Office et à l'amélioration de ses façons de faire. Ils se distinguent, par ailleurs, en raison du contexte particulier de la période 2009-2014 qui couvre le premier quinquennat de mise en œuvre de la politique *À part entière*.

— 1

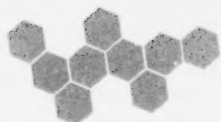
FAITS SAILLANTS

Suivis du dépôt de la proposition de politique intitulée À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

Le plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* a été déposé au ministre responsable, M. Yves Bolduc, le 30 juin 2008 et, suite à sa nomination à titre de ministre déléguée aux Services sociaux, à M^{me} Lise Thériault. Il compte un peu plus de 400 engagements mobilisant 28 ministères et organismes, incluant l'Office. Les 39 engagements pris par l'Office sont étroitement liés à ses devoirs et pouvoirs. Ils touchent le développement d'outils de sensibilisation et de formation pour soutenir les interventions ayant trait à l'accès aux documents et aux services offerts à la population et à la réalisation d'activités de sensibilisation de la population. Ils concernent également la mise en œuvre d'activités de promotion et d'appropriation de la politique, visant notamment les organismes tenus de produire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées, de même que diverses activités de suivi et d'évaluation.

De plus, des initiatives de concertation intersectorielle seront réalisées sur les priorités suivantes de la proposition de politique :

- Agir contre les préjugés et la discrimination
- Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance
- Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles
- Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales



- Aménager des environnements accessibles
- Viser une compensation adéquate des coûts supplémentaires reliés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap
- Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services
- Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services
- Rendre accessibles aux personnes handicapées et à leur famille des services structurés d'accompagnement.

Ces engagements sont présentés à l'annexe 3.
(Voir section 2.2, objectif 5)

Mise en oeuvre de la Loi : activités de soutien à la mise en oeuvre de certaines dispositions législatives

L'Office a renforcé, au cours de cette année de transition, ses initiatives de soutien à la mise en oeuvre de certaines dispositions législatives. Il s'agit de celles concernant les plans d'action annuels que doivent produire les ministères et organismes publics ainsi que les municipalités et agences de la santé et des services sociaux, de même que de celles concernant les secteurs du transport et de l'approvisionnement. Une offre concrète de soutien a été faite à toutes les organisations concernées par ces dispositions législatives, en plus de l'information et des outils mis à leur disposition.

(Voir section 2.2, objectifs 1 et 2)

2 — ***Mise en oeuvre de la Loi : engagements relatifs aux initiatives gouvernementales issues de la Loi***

L'Office s'est également consacré au démarrage des travaux reliés à ses engagements concernant la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* adoptée par le gouvernement en mai 2008 ainsi qu'à ceux associés à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* adoptée en 2006.

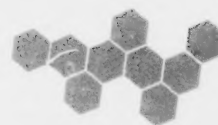
(Voir section 2.2, objectifs 3 et 4)

Rôles de veille, de conseil et de concertation

L'Office a maintenu ses interventions dans les secteurs ciblés par le plan stratégique 2005-2008, soit la réorganisation des services de santé et des services sociaux; les services éducatifs aux élèves handicapés et la formation professionnelle et technique; l'hébergement; les politiques en service de garde et en conciliation travail-famille; ainsi que les solutions aux disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées.

Il a travaillé avec ses partenaires pour qu'ils s'engagent dans des actions répondant aux défis et aux priorités de la proposition de politique *À part entière* dans les secteurs ciblés. Le rôle actif de veille et de conseil exercé par l'Office au cours des dernières années dans ces secteurs, de même que ses initiatives de promotion et de concertation ont donc porté des fruits, donnant lieu à des engagements de la part de ses partenaires.

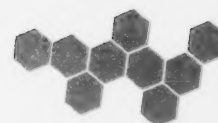
(Voir section 2.2, objectifs 8, 9 et 10)



Préparation du plan stratégique 2009-2014

L'Office s'est appuyé sur les résultats des consultations menées dans le cadre de l'élaboration de la proposition de politique *À part entière* pour mieux documenter le contexte de son futur plan stratégique de même que les attentes du milieu à son endroit. Il a aussi choisi de mettre à contribution l'ensemble de ses directions et de ses services pour établir ses choix stratégiques et ses principaux engagements en ce qui concerne, notamment, la mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière*. Divers comités de travail ont été mis sur pied pour préparer la transition entre les deux plans stratégiques et favoriser la coordination interne des activités, les communications internes et la gestion stratégique de l'information.

Tous ces travaux ont mené à l'implantation d'un nouveau mode d'organisation des activités. La mobilisation des gestionnaires et du personnel dans la poursuite d'objectifs de résultat communs à l'organisation et à la mise en place d'équipes de projet interdirections pour les atteindre ont été au cœur des changements amorcés au cours de l'année 2008-2009. La réalisation du nouveau plan stratégique s'appuiera sur ces nouvelles façons de faire, centrées sur la reconnaissance, le développement et le transfert de l'expertise du personnel de même que sur le développement et l'implantation de méthodes et d'outils de travail communs.



L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 Mission et partenaires

La mission de l'Office en est une de changement social visant l'égalité et l'intégration pleine et entière des personnes handicapées au sein de la société.

L'intervention de l'Office se distingue par sa perspective d'ensemble sur tous les secteurs de la vie sociale et sur l'ensemble de la population des personnes handicapées (tous les types de déficience et d'incapacité). Ses moyens spécifiques d'intervention sont axés sur la vigie et le soutien-conseil auprès du gouvernement, sur la concertation et la coordination intersectorielles et sur son rôle d'évaluation de l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées. Il peut également intervenir auprès des personnes handicapées et de leur famille pour les informer et les soutenir dans leurs démarches ainsi que pour les représenter auprès de diverses instances afin de défendre leurs droits.

Cette mission, l'Office la partage avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant l'intégration sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

—5

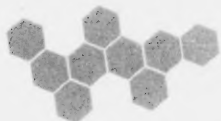
1.2 Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Office est composé de 25 membres au total. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont le directeur général, et ils sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de neuf ministères ou leur délégué. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement l'intégration sociale des personnes handicapées.

Des seize membres votants prévus dans la loi, outre le directeur général, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres sont nommés respectivement après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

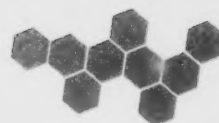
Au 31 mars 2009, le conseil d'administration comptait quinze membres votants, un membre votant ayant démissionné en 2007-2008 et n'ayant pas encore été remplacé. De ceux-ci, dix étaient des personnes handicapées et deux, des parents de personnes handicapées.

Le conseil d'administration est présidé par M. Martin Trépanier, nommé conformément à l'article 6.2 de la Loi.



En 2008-2009, le conseil d'administration a tenu cinq séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

- adopté les engagements de l'Office dans le cadre du plan global de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière* ;
- adopté un avis sur les engagements des ministères et organismes dans le cadre du plan de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière* ;
- rencontré les dirigeants de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec ;
- adopté le plan du rapport annuel de gestion de l'Office pour l'année 2007-2008 et mandaté le comité exécutif afin d'en approuver la version finale ;
- assisté à une présentation portant sur le Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience (en matière de santé et de services sociaux) et en a discuté par la suite ;
- assisté à une présentation du Programme d'adaptation de domicile, faite par des représentants de la Société d'habitation du Québec ;
- adopté le Règlement intérieur de l'Office des personnes handicapées du Québec, lequel est entré en vigueur le 3 décembre 2008 en remplacement du Règlement de régie interne de l'Office des personnes handicapées du Québec, adopté en 1986 ;
- procédé au renouvellement des mandats des deux membres électifs du comité exécutif pour l'année 2009 ;
- désigné deux membres et un membre substitut pour participer au comité de vérification interne de l'Office ;
- assisté à une présentation relative au financement des organismes communautaires et a échangé sur le sujet ;
- adopté le plan stratégique 2009-2014 de l'Office pour approbation gouvernementale ;
- adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Office pour l'année 2008-2009 ;
- assisté à une présentation et échangé avec la présidente de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec ;
- assisté à une présentation du Plan d'action pour soutenir la réussite des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage ;
- adopté le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec, lequel est une version révisée de celui adopté en avril 1999. Cette révision avait principalement pour but d'harmoniser le libellé des dispositions du code avec celui de la loi constitutive de l'Office, telle que modifiée en décembre 2004 ;
- adopté une résolution à l'effet d'associer à une démarche de réflexion sur les différentes possibilités d'améliorer l'organisation et la gestion des services d'interprétation, des représentants du milieu associatif pour les personnes sourdes et malentendantes et des services d'interprétation. Un suivi du sujet devra être régulièrement fait au conseil ;
- adopté le plan d'action 2009-2010 de l'Office à l'égard des personnes handicapées, entendu que celui-ci pourra être revu en cours d'année en fonction du bilan final de la réalisation du plan d'action 2008-2009 ;



- adopté le Plan d'action de développement durable 2009-2014 de l'Office. Conformément à la Loi sur le développement durable, ce plan a été rendu public avant le 31 mars 2009;
- été informé des faits relatifs à la préparation de la 13^e édition de la Semaine québécoise des personnes handicapées (1^{er} au 7 juin 2009). Le conseil a notamment discuté du choix d'une affiche et d'un slogan pour la Semaine;
- assisté à la présentation d'un projet intitulé « Pour le droit au travail : agir pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées », piloté par la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) et le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

1.3 Structure organisationnelle

L'organigramme n'a pas subi de modification au cours de 2008-2009 outre la réduction de 2 ETC, ce qui porte le nombre de ses effectifs autorisés à 137.

Le contexte des prochaines années place l'Office devant plusieurs défis importants. Entre autres, celui de concilier la volonté gouvernementale liée aux cibles de réduction de l'État et celui de s'acquitter des priorités et des objectifs prévus à son plan stratégique en cohérence avec les responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Dans la perspective de s'assurer de disposer d'une structure organisationnelle répondant à ses besoins, l'Office a procédé, en cours d'année, à l'analyse de la vulnérabilité de ses postes. Cet exercice lui a permis, d'une part, de dresser un portrait de la situation et, d'autre part, de jeter les assises d'un plan directeur de gestion des ressources humaines couvrant la période 2009-2014.

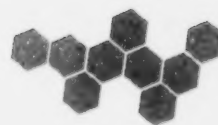
—7

1.4 Philosophie de gestion et valeurs organisationnelles

La philosophie de gestion s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la gestion participative qui se veut mobilisatrice.

En 2008-2009, des travaux ont été amorcés pour préciser et adapter les modes d'organisation du travail et les outils pour soutenir davantage l'approche par résultat et un fonctionnement plus intégré de l'ensemble des fonctions exercées au sein de l'organisation.

De plus, une démarche est en cours afin d'établir et de partager des valeurs organisationnelles spécifiques à notre organisme pour compléter et personnaliser les éléments de la Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise.



PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

L'Office des personnes handicapées du Québec a déposé en décembre 2005 son plan stratégique 2005-2008. Il compte faire adopter son nouveau plan stratégique à l'automne 2009. L'année 2008-2009 représente donc une année de transition entre l'ancien plan stratégique et le nouveau.

Le plan stratégique 2005-2008 visait à répondre à trois grands enjeux :

- la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ;
- l'obtention d'effets bénéfiques pour les personnes handicapées et leur famille ;
- l'adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État.

Pour y répondre, quatorze objectifs stratégiques ont été formulés en lien avec les différents axes d'intervention. L'Office a continué de s'investir dans l'atteinte de résultats liés à dix objectifs du plan stratégique 2005-2008 alors qu'il décidait de se retirer de quatre d'entre eux, principalement associés au troisième enjeu. Pour rendre compte des résultats obtenus, des indicateurs avaient été associés à chacun de ces objectifs. Ces indicateurs ont été actualisés pour l'année 2008-2009 afin de s'ajuster aux changements apportés aux mesures gouvernementales, depuis l'adoption du plan stratégique 2005-2008. On peut citer à titre d'exemple, l'adoption de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*.

—9

2.1 Sommaire des principaux résultats

Tableau 1

Tableau sommaire des résultats du plan stratégique : comparaison des résultats obtenus pendant l'année de transition 2008-2009 avec ceux des années précédentes

Objectif 1 :

Soutenir, d'ici mars 2008, les organismes visés dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de plans d'action

Résultats 2005-2008

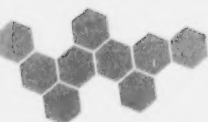
Outils de référence réalisés

- Pochette d'information à l'intention des coordonnateurs de services aux personnes handicapées (2007-2008) ;
- Guide en matière de stationnement pour les municipalités et rapport sur les plans d'action produits (2006-2007) ;
- Guide sur la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (mis à jour en 2006) et suggestions d'action pour les municipalités (2005-2006).

Résultats 2008-2009

100 % des organismes visés par la Loi ayant reçu des informations et des outils

- 100 % des organismes ont reçu des informations et des outils (170 sur 170).



Résultats 2005-2008

Nombres d'activités d'information et de soutien réalisées

- Participation aux assises annuelles de la Fédération québécoise des municipalités; rencontres d'information et d'échanges avec des représentants du milieu municipal ainsi qu'avec les coordonnateurs de services aux personnes handicapées dans les ministères et organismes (MO) (2007-2008);
- Information transmise à l'ensemble des organismes visés par la Loi (2005-2006);
- Autres contacts et activités de soutien réalisés entre avril 2005 et mars 2008: 439 contacts avec les MO et 1463 avec les municipalités et agences visées par la Loi.

Résultats 2008-2009

100 % des organismes visés par la Loi ayant reçu une offre de soutien

- 100 % des organismes visés ont reçu une offre de soutien personnalisée (170 sur 170).

100 % des besoins d'information et de soutien comblés

- 100 % des besoins d'information et de soutien ont été comblés (460 demandes répondues).

Objectif 2 :

Réaliser des activités générales d'information et des activités spécifiques de soutien à la mise en œuvre de certains articles de la loi

Résultats 2005-2008

Activités générales: Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées

- 86 sessions d'information tenues sur la Loi entre avril 2005 et mars 2008.

Activités générales: Nombre de partenaires rejoints

- 3009 participants rejoints aux sessions d'information sur la Loi entre avril 2005 et mars 2008.

Outils de soutien spécifiques réalisés sur diverses dispositions de la Loi

- Commentaires sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 (art. 69) (2006-2007);
- Diaporama sur la Loi (2005-2006); version anglaise produite en 2006-2007.

Résultats 2008-2009

Transport adapté: 100 % des municipalités non desservies ayant reçu une offre de soutien

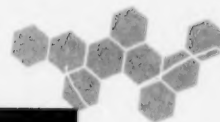
- 99 % des municipalités non desservies ont reçu une offre de soutien personnalisée (145 sur 146).

Transport adapté: 100 % des besoins d'information et de soutien comblés

- 100 % des besoins d'information et de soutien ont été comblés (31 demandes répondues).

Plans de développement: 100 % des organismes ayant reçu une offre de soutien

- 18 % des organismes concernés ont reçu une offre de soutien personnalisée (6 sur 34).



Résultats 2005-2008

Résultats 2008-2009

Plans de développement : 100 % des besoins d'information et de soutien comblés

- 100 % des besoins d'information et de soutien ont été comblés (1 demande répondue).

Clause d'approvisionnement : adoption d'une stratégie pour l'application de la clause

- Stratégie adoptée : ajout d'une question à la liste de contrôle utilisée pour l'achat et la location de biens et de services.

Clause d'approvisionnement : collaboration obtenue du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)

- Libellé de la question convenu entre l'Office et le CSPQ.

Clause d'approvisionnement : 100 % des organisations assujetties à l'article 61.1 (plans d'action) ayant reçu l'information pour appliquer la clause

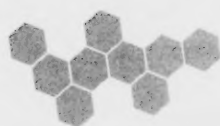
- 98 % des organisations assujetties ont reçu de l'information (166 sur 170).

Clause d'approvisionnement : 100 % des organisations assujetties à l'article 61.1 (plans d'action) ayant reçu les outils pour appliquer la clause

- 95 % des organisations assujetties ont reçu des outils (161 sur 170).

Clause d'approvisionnement : 100 % des besoins d'information et de soutien comblés (des organisations assujetties à l'article 61.1)

- 100 % des besoins des ministères et organismes ont été comblés (23 demandes répondues).



Objectif 3 :

Collaborer, d'ici le 17 décembre 2006, à l'élaboration d'une politique gouvernementale de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public

Résultats 2005-2008

Participation active aux travaux menés par le ministère responsable

- Participation active à la rédaction de la politique, adoptée par le gouvernement en décembre 2006.

Outils de soutien à l'élaboration de la politique à la disposition du ministère responsable

- Guide d'accessibilité et d'adaptation des services (2005-2006).

Résultats 2008-2009

Stratégie de mise en œuvre de la politique élaborée

- En cours de réalisation.

Plans de suivi et de révision de la politique réalisés

- En cours de réalisation.

12

Objectif 4 :

Participer, d'ici le 31 mars 2008, aux travaux gouvernementaux visant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées

Résultats 2005-2008

Participation active aux travaux menés par le ministère responsable

- Commentaires émis à trois occasions sur le projet préliminaire de Stratégie, avant sa transmission au Conseil des ministres (2007-2008);
- Avis sur la documentation de consultation et participation aux rencontres de consultation; définition de propositions d'action; rencontres d'arrimage entre ces travaux et ceux menés par l'Office (actualisation de la politique d'ensemble *À part...égale*) (2006-2007);
- 4 rencontres de travail, dont 2 activités de formation réalisées avec les partenaires gouvernementaux; 2 rencontres avec les autorités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) (2005-2006).

Bilan des projets d'intégration des personnes handicapées les plus éloignées du marché du travail

- Résultats d'une collecte d'informations sur ces projets transmis au MESS (2007-2008).

Résultats 2008-2009

Engagement # 12 (Stratégie): Envergure et diversité des activités réalisées sur l'emploi lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)

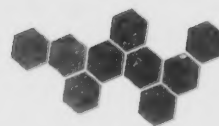
- Activités préparatoires à la tenue de la SQPH de juin 2009 réalisées (plan de communication).

Engagement # 40 (Stratégie): Résultats des interventions de formation et d'information présentés dans les bilans sur la Stratégie

- Informations sur les interventions en cours transmises au comité de suivi du MESS.

Engagement # 60 (Stratégie): Rapport annuel des interventions de l'Office transmis au MESS

- Premier rapport sur les interventions d'accueil, de référence, de soutien et de conseil de l'Office, transmis au MESS en janvier 2009.



Objectif 5 :

Animer, d'ici le 17 décembre 2007, une démarche de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble intitulée *À part...égale*

Résultats 2005-2008

Documents de soutien rendus disponibles

- Document de consultation sur la proposition de politique (2007-2008);
- 12 documents d'analyse et de recherche; 16 états de situation pour soutenir les 16 tables de concertation thématiques; 1 document sur la démarche (entre avril 2005 et mars 2008).

Réalisation et étendue d'activités de concertation

- Tenue de 3 rencontres pour chacun des 2 comités de suivi du projet en 2006-2007; tenue de 5 rencontres conjointes des comités de suivi en 2007-2008;
- Consultation, en 2007-2008, d'une cinquantaine de partenaires gouvernementaux et de 16 comités régionaux d'actualisation sur un projet de proposition de politique. Également, rencontre de 10 sous-ministres et de 5 dirigeants d'organismes dans le cadre de cette consultation;
- 2 activités d'échanges; 17 lancements nationaux et régionaux; 17 tables nationales de concertation thématiques (45 rencontres de concertation au total, rejoignant 213 participants provenant de 80 organisations) et 16 comités régionaux (90 rencontres de ces comités au total et 121 autres rencontres en sous-comités) en 2006-2007.

Dépôt d'un projet d'actualisation de la politique

- Le 17 décembre 2007, dépôt au ministre responsable de la Loi de la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.*

Résultats 2008-2009

Documents de soutien rendus disponibles

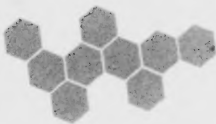
- Document de soutien personnalisé préparé pour chaque MO visé par le plan global de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière*.

Rencontres préparatoires et activités de soutien aux MO

- 6 rencontres tenues en 2008-2009 avec les dirigeants d'organismes.

Dépôt du plan global de mise en œuvre (PGMO) au ministre, incluant les engagements

- Dépôt du PGMO au ministre responsable, à la date prévue, accompagné des commentaires du C. A. de l'Office;
- 39 engagements du PGMO sous la responsabilité de l'Office.

**Objectif 6 :**

Établir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées dans un secteur jugé prioritaire.

Résultats 2005-2008**Résultats 2008-2009**

Réalisé en 2007-2008 : aucune activité supplémentaire pour 2008-2009.

Objectif 7 :

Définir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, un cadre de référence sur l'approche « plan de services »

Résultats 2005-2008**Résultats 2008-2009****Tenue d'activités de concertation**

- Consultation réalisée sur ce sujet dans le cadre de la politique *À part entière* en 2007-2008;
- Consultation publique au moyen du site web créé à cet effet; consultation des principaux partenaires sur un « document de travail » sur ce sujet en 2006-2007.

Cadre de référence élaboré

- Orientations émises à ce sujet dans la proposition de politique *À part entière*, à l'aide des priorités et des leviers d'intervention proposés pour répondre au défi « Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille ».

Réalisation de l'engagement pris par l'Office sur ce sujet (dans le PGMO de la politique)

- Travaux amorcés à ce sujet.

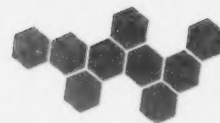
Objectif 8 :

Exercer, d'ici le 31 mars 2008, un rôle actif de vigie et de proposition de solutions dans les secteurs de l'hébergement, de la réorganisation des services de santé et des services sociaux, des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique

Résultats 2005-2008**Résultats 2008-2009****Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés****Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés**

- **Hébergement et autres sujets liés :** 1 état de situation et 2 analyses réalisés, dont 1 mémoire déposé lors de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés.

- **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** rapport sur la veille concernant la réorganisation des services de santé et des services sociaux, déposé à la direction de l'Office.



Résultats 2005-2008

- **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** 2 avis transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux en 2006-2007, l'un sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux et l'autre sur les *Orientations 2007-2012 relatives aux standards d'accès, de continuité et de qualité du programme-service déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement*; 9 analyses effectuées en 2007-2008, dont l'une s'adressant au Groupe de travail sur le financement du système de santé.
- **Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique :** état de situation sur la langue des signes québécoise en enseignement produit en 2005-2006; 4 analyses transmises en 2007-2008 au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et 1 au Conseil supérieur de l'éducation, 3 états de situation régionaux sur la pratique de la transition de l'école à la vie active (TEVA) et 1 analyse des initiatives de TEVA dans les différents réseaux transmis en 2007-2008 aux partenaires impliqués dans le suivi des mesures de TEVA inscrites à la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009.

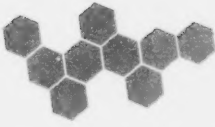
Nombre et type de représentations effectuées dans les secteurs visés

- **Hébergement et autres sujets liés :** participation à 122 rencontres avec les partenaires régionaux et à 5 autres formes de représentations sur ce sujet entre avril 2005 et mars 2008;
- **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** participation à 151 rencontres de diverses instances régionales; participation à 77 démarches concernant les clientèles de personnes handicapées dans le cadre des projets cliniques développés par les centres de santé et de services sociaux, entre avril 2005 et mars 2008;
- **Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique :** 30 rencontres régionales et 36 rencontres nationales dans ce secteur; et de façon plus spécifique en ce qui a trait à la TEVA: 125 rencontres et autres représentations portant sur le sujet dans 8 régions, avec un accent sur la promotion de cette approche auprès des partenaires; liaisons établies avec le MELS pour soutenir la mise en place de pratiques de planification de la TEVA; participation aux instances nationales reliées à la mise en œuvre de la mesure TEVA contenue dans la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009.

Résultats 2008-2009

Engagements des partenaires du PGMO obtenus sur ces sujets

- **Hébergement et autres sujets liés :**
14 engagements pris par les partenaires de l'Office au PGMO concernant le secteur de l'hébergement et des ressources résidentielles.
- **Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique :**
69 engagements pris par les partenaires de l'Office au PGMO concernant le secteur des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique.



Objectif 9 :

Conseiller le gouvernement, d'ici le 31 mars 2008, afin qu'il tienne compte de la réalité des familles où vit une personne handicapée dans l'élaboration et la mise en œuvre de politique en services de garde et de conciliation travail-famille

Résultats 2005-2008

Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés

- 5 avis produits sur divers aspects de la situation des familles où vit une personne handicapée, entre avril 2005 et mars 2008.

Nombre et type de représentations effectuées auprès des instances concernées

- Rencontre des autorités du ministère de la Famille et des Aînés dans le cadre de la consultation de la politique d'ensemble *À part entière*;
- 31 rencontres du Comité interministériel sur les services d'accompagnement pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans, entre avril 2005 et mars 2008.

Résultats 2008-2009

Engagements des partenaires du PGMO obtenus sur les sujets

- 15 engagements pris par les partenaires de l'Office au PGMO concernant ce domaine.

Objectif 10 :

Organiser et animer, d'ici le 31 mars 2008, une concertation pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées

Résultats 2005-2008

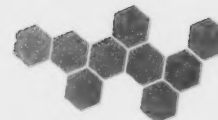
Nombre d'activités de concertation réalisées

- Concertation établie dans le cadre de l'actualisation de la politique *À part...égale*: une table de concertation touchait à ce sujet.

Nombre de partenaires rejoints

- En plus des organisations ayant participé aux consultations sur la politique *À part entière*, 15 personnes en provenance de tous les milieux concernés ont participé à la table de concertation sur les conditions de vie.

Résultats 2008-2009



Résultats 2005-2008	Résultats 2008-2009
Dépôt d'un document livrant les résultats de la concertation	Engagements des partenaires du PGMO obtenus sur les sujets
• Orientations émises à ce sujet dans la proposition de politique <i>À part entière</i> au moyen des priorités et leviers d'intervention proposés pour répondre au défi « Une société solidaire et équitable ».	• 23 engagements pris par les partenaires de l'Office au PGMO concernant ce domaine.

Objectif 11 : Finaliser, d'ici avril 2006, l'implantation de la réorganisation de l'Office

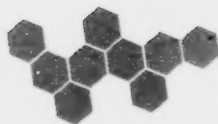
Résultats 2005-2008	Résultats 2008-2009
Réalisé en 2007-2008 : aucune activité supplémentaire pour 2008-2009.	

Objectif 12 : Établir, d'ici mars 2008, un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien-conseil (intervention individuelle)

Résultats 2005-2008	Résultats 2008-2009
Réalisé en 2007-2008 : aucune activité supplémentaire pour 2008-2009 ; deux objectifs prévus à ce sujet dans le plan stratégique 2009-2014.	

Objectif 13 : D'ici le 30 juin 2006, actualiser et améliorer le site Web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées

Résultats 2005-2008	Résultats 2008-2009
Respect des normes d'accessibilité	
• Respect des normes de niveau 3 du Web Accessibility Initiative (WAI) depuis le 31 mars 2006.	
Niveau de satisfaction des visiteurs du site sur le contenu et l'accessibilité	Niveau de satisfaction des visiteurs du site sur le contenu et l'accessibilité
• Non disponible en 2007-2008.	• Niveau global de satisfaction « plutôt satisfaisant » établi à partir d'un sondage visant à mesurer divers aspects touchant la satisfaction des utilisateurs du site.



Objectif 14 :

Établir, d'ici le 31 mars 2008, des plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en concordance avec la réorganisation entreprise, les nouvelles responsabilités confiées à l'Office et dans le respect des objectifs de réduction de la taille de l'État

Résultats 2005-2008

Résultats 2008-2009

Réalisé en 2007-2008 : aucune activité supplémentaire pour 2008-2009.

2.2 Résultats détaillés du plan stratégique

Enjeu 1 : Mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Orientation 1 : Favoriser la modernisation du cadre de l'action gouvernementale en faveur de l'intégration et de la participation sociales des personnes handicapées et du soutien à leur famille

Axe d'intervention : Soutien aux décideurs gouvernementaux

Objectif 1 : *Soutenir, d'ici mars 2008, les organismes visés dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de plans d'action*

Résultats visés pour 2008-2009 :

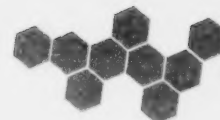
En cette année de transition, l'objectif de soutenir les organismes concernés par l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été renforcé. L'Office visait donc à « **assurer** son rôle de soutien auprès de **toutes** les organisations assujetties à produire et adopter un plan d'action ».

Indicateurs

100 % des organismes ayant reçu des informations et des outils

Résultats obtenus

• 100 %
170 organismes doivent produire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées : 68 municipalités, 15 agences de la santé et des services sociaux et 87 ministères et organismes. L'Office a transmis à l'ensemble de ces organismes de l'information et des outils, atteignant ainsi son objectif de 100 %.



Indicateurs	Résultats obtenus
100 % des organisations ayant reçu une offre de soutien	• 100 % 170 organismes sur 170 ont reçu une offre de soutien.
100 % des besoins d'information et de soutien comblés	• 100 % L'Office a reçu 460 demandes d'information et de soutien et a répondu à l'ensemble de ces demandes.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

L'Office a obtenu tous les résultats qu'il comptait atteindre au cours de l'année. Ainsi, tous les organismes visés ont reçu une offre concrète et individualisée de soutien, en plus de recevoir les informations et les outils disponibles. Des relances ont été faites auprès des organismes ne s'étant pas acquittés de leur responsabilité depuis 2005 ou en 2007-2008. De plus, toutes les demandes d'information et de soutien ont été répondues.

Objectif 2 : *Réaliser des activités générales d'information et des activités spécifiques de soutien à la mise en œuvre de certains articles de la Loi*

Résultats visés pour 2008-2009 :

—19

L'Office a renforcé ses activités d'information et de soutien liées aux dispositions législatives touchant le transport et l'approvisionnement. Ces dispositions concernent l'adoption de plans de développement ayant pour but d'assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées, l'obligation pour toute municipalité de contracter afin d'assurer l'accès sur son territoire à des services de transport adapté, ainsi que la prise en compte dans les processus d'approvisionnement pour l'achat ou la location de biens et de services des ministères, organismes publics et municipalités, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

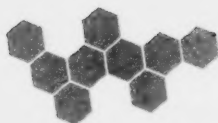
L'Office visait à atteindre les résultats suivants pour 2008-2009 :

En matière de transport :

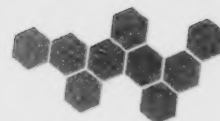
- 1) Assurer, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), notre rôle de soutien auprès des municipalités qui ont à offrir un service de transport adapté ;
- 2) Assurer, en collaboration avec le MTQ, notre rôle de soutien auprès des organismes qui ont à produire un plan de développement du transport en commun.

En matière d'approvisionnement :

- 3) Établir, en collaboration avec le Centre de services partagé du Québec (CSPQ), une stratégie pour l'application de la clause d'approvisionnement ;
- 4) Assurer notre rôle de soutien pour l'application de la disposition sur l'approvisionnement auprès de tous les ministères et organismes assujettis à l'article 61.1 ;
- 5) Assurer notre rôle de soutien pour l'application de la disposition sur l'approvisionnement auprès des agences et des municipalités assujetties à l'article 61.1.



Indicateurs	Résultats obtenus
100 % des municipalités non desservies (en transport adapté) ayant reçu une offre de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • 99 % L'Office a offert son soutien à 145 municipalités non desservies sur 146 en 2008-2009.
100 % des besoins d'information et de soutien comblés	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % L'Office a reçu 31 demandes d'information et de soutien et a répondu à l'ensemble de ces demandes.
100 % des organismes concernés par les plans de développement ayant reçu une offre de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • 18 % L'Office a offert son soutien à 6 organismes sur les 34 visés par la Loi.
100 % des besoins d'information et de soutien comblés	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % L'Office a reçu 1 demande d'information et de soutien concernant les plans de développement et y a répondu.
Adoption d'une stratégie pour l'application de la clause d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie adoptée en collaboration avec la Direction générale des acquisitions (DGACQ) du CSPQ. La DGACQ a offert à l'Office la possibilité d'ajouter une question à la liste de contrôle pour des acquisitions écoresponsables qui apparaît sous le thème « responsabilité sociale ». Cette liste de contrôle est acheminée à tous les acheteurs des ministères et organismes. • D'autres interventions ont été menées auprès du Forum des gestionnaires en ressources matérielles (FGRM). Un communiqué sur la clause d'approvisionnement a été diffusé sur le site Web du FGRM.
Collaboration obtenue du CSPQ	<ul style="list-style-type: none"> • L'Office et la DGACQ se sont entendus sur le libellé de la question à ajouter à la liste de contrôle des acquisitions écoresponsables en mars 2009.
100 % des ministères et organismes assujettis à l'article 61.1 ayant reçu l'information pour appliquer la clause d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % 87 ministères et organismes doivent produire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées. L'Office a transmis à l'ensemble de ces organismes de l'information pour appliquer la clause d'approvisionnement, atteignant ainsi son objectif de 100 %.



Indicateurs	Résultats obtenus
100 % des besoins d'information et de soutien comblés	• 100 % L'Office a reçu 8 demandes d'information et de soutien des ministères et organismes sur l'application de la clause d'approvisionnement et a répondu à l'ensemble de ces demandes.
100 % des municipalités et des agences assujetties à l'article 61.1 ayant reçu l'information pour appliquer la clause d'approvisionnement	• 95 % 68 municipalités et 15 agences de la santé et des services sociaux doivent produire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées. L'Office a transmis aux 68 municipalités et à 11 agences de l'information pour appliquer la clause d'approvisionnement, atteignant ainsi un objectif global de 95 %.
100 % des municipalités et des agences assujetties à l'article 61.1 ayant reçu les outils disponibles pour appliquer la clause d'approvisionnement	• 89 % 68 municipalités et 15 agences de la santé et des services sociaux doivent produire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées. L'Office a transmis à 67 municipalités et à 7 agences des outils pour appliquer la clause d'approvisionnement, atteignant ainsi un objectif global de 89 %.
100 % des besoins d'information et de soutien comblés	• 100 % L'Office a reçu 15 demandes d'information et de soutien des municipalités et agences sur l'application de la clause d'approvisionnement et a répondu à l'ensemble de ces demandes.
Date de début : Avril 2008 Date de fin prévue : Mars 2009	

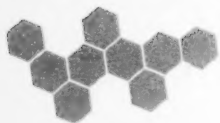
—21

L'Office a atteint une bonne partie des résultats qu'il souhaitait atteindre, à l'exception de ceux concernant les organismes visés par les plans de développement du transport en commun. À ce sujet, il s'est entendu avec le ministère responsable de l'adoption de ces plans, le MTQ, pour reporter ultérieurement son offre de soutien personnalisée. L'Office collabore plutôt avec ce ministère qui prépare un guide de soutien à l'élaboration de ces plans de développement.

Le soutien personnalisé aux agences de la santé et des services sociaux, en ce qui a trait à l'approvisionnement, a aussi connu quelques retards. Avant d'offrir aux agences ce soutien, il a été convenu avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, de réaliser des démarches préliminaires auprès des instances regroupant ces agences.

Objectif 3 :

Collaborer, d'ici le 17 décembre 2006, à l'élaboration d'une politique gouvernementale de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public



Résultats visés pour 2008-2009 :

L'année 2008-2009 a été consacrée à la réalisation des engagements de l'Office dans le cadre des responsabilités qui lui incombent avec l'adoption de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Le suivi de la politique a été confié à l'Office alors que sa mise en œuvre interpellera aussi le ministère des Services gouvernementaux avec lequel il élaborera une stratégie à cet effet. L'Office comptait entreprendre, au cours de l'année de transition 2008-2009, des travaux visant à réaliser ces engagements.

Indicateurs	Résultats obtenus
Stratégie de mise en œuvre de la politique élaborée	• En cours de réalisation.
Plans de suivi et de révision de la politique réalisés	• En cours de réalisation.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

22—

Les travaux sur la stratégie de mise en œuvre de la politique et son suivi se sont amorcés au cours de 2008-2009. Une première version de la stratégie a été élaborée de même qu'une ébauche de son devis d'évaluation.

Objectif 4 :

Participer, d'ici le 31 mars 2008, aux travaux gouvernementaux visant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées

Résultats visés pour 2008-2009 :

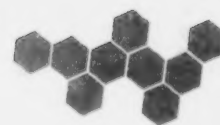
La *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* a été approuvée par le gouvernement le 25 mai 2008. L'Office est spécifiquement responsable de la réalisation des trois actions suivantes de la Stratégie :

12. Organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)

40. Présenter dans les bilans produits dans le cadre de la Stratégie les résultats des interventions de l'Office en matière de formation et d'information réalisées auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels.

60. Rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi.

L'Office a entrepris, au cours de l'année 2008-2009 les travaux liés à la réalisation de ces engagements. Il collabore également à d'autres actions qui sont sous la responsabilité de ses partenaires.



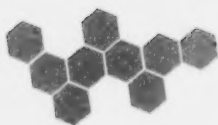
Indicateurs	Résultats obtenus
Envergure et diversité des activités réalisées sur l'emploi lors de la SQPH	<ul style="list-style-type: none">• Plan de communication de la prochaine SQPH, qui se tiendra en juin 2009, en cours d'élaboration. Ce plan comportera des activités faisant place à la sensibilisation de la population et des acteurs du marché du travail à l'employabilité des personnes handicapées.• En collaboration avec les partenaires⁴, réalisation d'un sommaire des perceptions favorables/ambivalentes ou défavorables en lien avec l'emploi des personnes handicapées, contenues dans les documents spécialisés du Québec, du Canada et de la France ayant traité du sujet au cours des 12 dernières années.
Résultats des interventions de formation et d'information présentés dans les bilans préparés par le MESS	<ul style="list-style-type: none">• L'Office participe au Comité de suivi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).• À venir : production d'un rapport d'avancement des travaux en matière de formation et d'information. Celui-ci permettra d'alimenter le rapport du MESS sur la Stratégie prévu pour décembre 2009.
Rapport annuel d'intervention transmis au MESS	<ul style="list-style-type: none">• Un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi a été transmis au MESS pour le 1^{er} janvier 2009.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

—23

L'année de transition 2008-2009 a permis de réaliser des travaux en lien avec ces engagements. Des activités de sensibilisation sont en cours de préparation pour l'édition 2009 de la SQPH et l'Office se prépare également à mener, en collaboration avec ses partenaires, une campagne plus structurée de sensibilisation de la population. Cette campagne sera orientée de manière à modifier les perceptions des employeurs, des personnes handicapées et de la population à l'égard de l'emploi des personnes ayant des incapacités. Notons à cet effet qu'un sommaire sur les perceptions a été produit à partir de la littérature spécialisée sur le sujet publiée durant les douze dernières années au Québec, au Canada et en France.

L'Office a de plus fourni au MESS des informations sur ses interventions individuelles en matière d'emploi, selon l'échéancier prévu. Pour enrichir ces informations, l'Office a entrepris des travaux pour actualiser son système de gestion des dossiers. Ces travaux ont pour objet de mieux documenter les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et les familles qui s'adressent à l'Office.

⁴ Ces travaux sont menés en collaboration avec des représentants du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, de SPHÈRE-Québec, du Centre québécois de la déficience auditive, de la Commission des partenaires du marché du travail, du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées, d'Emploi-Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



En outre, l'Office participe au Comité de suivi du MESS et fait ainsi régulièrement rapport sur ses engagements. Il se prépare en vue d'alimenter, par un rapport d'avancement de ses travaux en matière de formation et d'information, le rapport sur la Stratégie qui doit être déposé par le MESS en décembre 2009.

Objectif 5: *Animer, d'ici le 17 décembre 2007, une démarche de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble intitulée À part... égale*

Résultats visés pour 2008-2009:

L'Office a déposé au ministre responsable de la Loi une proposition de politique intitulée *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées* le 17 décembre 2007. À la suite du dépôt de la proposition de politique, le ministre a mandaté l'Office pour qu'il coordonne l'élaboration du plan global de mise en œuvre de cette politique (PGMO) et lui a donné jusqu'au 30 juin 2008 pour ce faire. Les résultats visés par l'Office pour l'année 2008-2009 concernent principalement :

- 1) l'identification, par l'ensemble des partenaires gouvernementaux concernés, d'engagements visant à assurer la mise en œuvre de la politique;
- 2) l'identification d'engagements propres à l'Office, qui représenteront une bonne partie de ses priorités d'intervention pour les prochaines années;
- 3) l'établissement d'une démarche visant à assurer la réalisation des engagements de l'Office, dans une perspective de fonctionnement intégré. Le fonctionnement intégré privilégie une plus grande coordination interne des interventions de l'Office et s'appuie sur un mode d'organisation privilégiant l'établissement de projets interdirections.

Indicateurs

Résultats obtenus

Documents de soutien offerts aux ministères et organismes

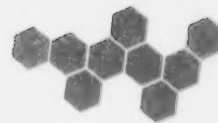
- Un document de soutien personnalisé a été préparé à l'intention de chacun des ministères et organismes concernés par le plan global de mise en œuvre.

Rencontres préparatoires et activités de soutien offertes aux ministères et organismes

- Les rencontres préparatoires ont débuté en 2007-2008 et se sont poursuivies en 2008-2009:
 - o MESS: 4 avril 2008
 - o Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ): 7 avril 2008
 - o MTQ: 9 avril 2008
 - o Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS): 10 avril 2008
 - o Ministère des Finances du Québec (MFQ): 30 mai 2008
 - o Régie du bâtiment du Québec: 11 décembre 2008.

Proposition élaborée à la suite des négociations avec les partenaires concernés, incluant la contribution de l'Office, adoptée par le C. A. en juin 2008

- Adoption du plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière* par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 18 et 19 juin 2008 (résolution # 1555).



Indicateurs	Résultats obtenus
Dépôt du PGMO au ministre, avec recommandations du C. A.	<ul style="list-style-type: none">• Dépôt du PGMO de la politique au ministre responsable de la Loi, M. Yves Bolduc, le 30 juin 2008.• Commentaires du conseil d'administration de l'Office émis dans la correspondance acheminée au ministre.
Engagements de l'Office identifiés	<ul style="list-style-type: none">• 39 engagements du PGMO sont sous la responsabilité de l'Office.
Démarche pour mettre en œuvre les engagements établie	<ul style="list-style-type: none">• Une démarche visant à mettre en place un mode d'organisation mixte (par mandat de direction ou de service et par projet interdirections) a été élaborée pour assurer la réalisation des engagements de l'Office.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

L'Office a obtenu tous les résultats qu'il comptait atteindre au cours de l'année. Un plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* a été déposé au ministre responsable, selon l'échéancier prévu. L'Office a identifié ses propres engagements en ayant recours à une démarche participative, qui a mis à contribution l'ensemble de ses directions et de ses services. L'Office a également établi de nouvelles façons de faire, en privilégiant la mise sur pied d'équipe projet interdirections, qui assureront la réalisation d'une bonne partie de ses engagements. La mise en place de ce nouveau mode d'organisation se poursuivra en 2009-2010.

—25

Axe d'intervention : Promotion et concertation

Objectif 6 : *Établir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées dans un secteur jugé prioritaire*

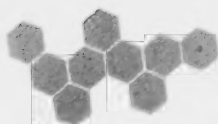
Résultats visés pour 2008-2009 :

Aucune nouvelle activité prévue en lien avec cet objectif atteint en 2007-2008.

Objectif 7 : *Définir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, un cadre de référence sur l'approche « plan de services »*

Résultats visés pour 2008-2009 :

Des résultats en ce qui concerne la planification individualisée et coordonnée des services seront atteints par la réalisation de l'un des engagements de l'Office au plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* qui porte sur ce sujet. Cet engagement se lit comme suit :



Animer une démarche intersectorielle sur la planification individualisée et coordonnée des services et faire rapport sur des travaux visant :

- à assurer l'utilisation du plan de services par l'ensemble des acteurs ;
- l'harmonisation des concepts et de la terminologie du plan de services ;
- au respect de la confidentialité ;
- à l'implantation d'un modèle mixte de coordination du plan de services ;
- à l'établissement de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services.

La réalisation de cet engagement se fera au cours du prochain plan stratégique de l'Office.

Enjeu 2 : Obtention d'effets bénéfiques pour les personnes handicapées et leur famille

Orientation 2 : Susciter l'identification et la mise en place de solutions à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille dans le cadre de la réalisation des priorités d'action du gouvernement

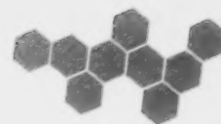
Axe d'intervention : Veille et conseil

Objectif 8 : *Exercer, d'ici le 31 mars 2008, un rôle actif de vigie et proposer des solutions dans les secteurs de l'hébergement, de la réorganisation des services de santé et des services sociaux, des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique*

Résultats visés pour 2008-2009 :

L'Office visait notamment l'obtention d'engagements concrets de ses partenaires à inscrire au plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* dans les secteurs où il a été particulièrement actif au cours de la réalisation de son dernier plan stratégique, soit ceux de l'hébergement ainsi que des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique. En ce qui concerne la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux, l'Office souhaitait émettre des commentaires et proposer des pistes de solution aux problématiques identifiées à la suite de l'exercice de son rôle de vigie.

Indicateurs	Résultats obtenus
Engagements des partenaires au PGMO touchant le secteur de l'hébergement	• On relève 14 engagements des partenaires de l'Office concernant ce secteur, dont 12 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et 2 de la Société d'habitation du Québec.
Engagements des partenaires au PGMO touchant le secteur des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique	• On relève 69 engagements des partenaires de l'Office concernant ce secteur, dont 63 du MELS, 3 de la CDPDJ, 2 du MSSS et 1 du MFQ.



Indicateurs	Résultats obtenus
Commentaires et pistes de solutions émises sur la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux	• Rapport sur la veille déposé à la direction de l'Office. Les suites à donner au rapport restent à déterminer.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

L'Office a obtenu les résultats attendus : des engagements ont été pris par les partenaires et l'exercice de veille sur la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux a mené à la production d'un rapport qui permettra d'alimenter les représentations de l'Office.

Objectif 9 : *Conseiller le gouvernement, d'ici le 31 mars 2008, afin qu'il tienne compte de la réalité des familles où vit une personne handicapée dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique en service de garde et celle portant sur la conciliation travail-famille*

Résultats visés pour 2008-2009 :

L'Office visait l'obtention d'engagements concrets de ses partenaires à inscrire au plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* dans les domaines des services de garde et de la conciliation travail-famille.

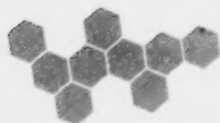
—27

Indicateurs	Résultats obtenus
Engagements des partenaires au PGMO touchant les domaines des services de garde et de la conciliation travail-famille	On relève 15 engagements des partenaires de l'Office concernant ces domaines, dont 10 du ministère de la Famille et des Aînés, 2 du MSSS, 1 du Conseil de la famille et de l'enfance et 2 du MELS.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

L'Office a obtenu les résultats qu'il visait : des engagements ont été pris par les partenaires, dans ces domaines.

Axe d'intervention : Promotion et concertation

Objectif 10 : *Organiser et animer, d'ici le 31 mars 2008, une concertation pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées*



Résultats visés pour 2008-2009 :

L'Office visait l'obtention d'engagements concrets de ses partenaires à inscrire au plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées.

Indicateurs	Résultats obtenus
Engagements des partenaires au PGMO touchant la réduction des disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées	• On relève 23 engagements des partenaires de l'Office concernant ce sujet, dont 8 du MESS, 8 du MELs, 1 du MSSS, 4 du MFQ, 1 de la CDPDJ et 1 du Curateur public.
Date de début: Avril 2008	Date de fin prévue: Mars 2009

L'Office a obtenu les résultats qu'il visait: des engagements ont été pris par les partenaires dans ces domaines.

28—

Enjeu 3 : Adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État

Orientation 3 : Améliorer la qualité des interventions de l'Office

Axe d'intervention : Gouvernance

Objectif 11 : *Finaliser, d'ici avril 2006, l'implantation de la réorganisation de l'Office*

Résultats visés pour 2008-2009 :

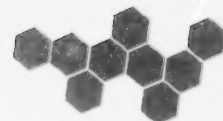
Aucun. L'objectif a été atteint en 2006-2007, aucune autre activité à ce sujet n'a été prévue pour l'année 2008-2009, à part la poursuite de l'implantation du cadre de référence en intervention collective et des activités de formation.

Axe d'intervention : Services directs aux personnes handicapées et à leur famille

Objectif 12 : *Établir, d'ici mars 2008, un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien conseil (intervention individuelle)*

Résultats visés pour 2008-2009 :

Aucun. Des objectifs sont prévus dans le cadre du prochain plan stratégique.



Axe d'intervention : Gouvernement en ligne, l'accessibilité

Objectif 13 : *D'ici le 30 juin 2006, actualiser et améliorer le site Web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées*

Résultats visés pour 2008-2009 :

L'Office s'est donné comme objectif de compléter les travaux entrepris pour évaluer la satisfaction des visiteurs du site Web.

Indicateurs	Résultats obtenus
Niveau de satisfaction des visiteurs quant au contenu et à l'accessibilité du site	• Les échelles utilisées pour évaluer les divers aspects du site (caractéristiques d'accessibilité, fonctionnalité du site, facilité à trouver l'information, langage utilisé) étaient généralement à quatre niveaux, les utilisateurs du site (une cinquantaine) se situant dans l'ensemble au niveau 2, soit un niveau correspondant à l'appréciation « plutôt satisfait ».
Pistes d'amélioration proposées, si requises	Des recommandations seront émises en vue d'une refonte du site. Celles-ci tiendront compte des commentaires émis, notamment sur le caractère un peu hermétique du site, tant sur le plan du langage utilisé que sur l'arborescence même du site.
Date de début : Avril 2008	Date de fin prévue : Mars 2009

—29

2.3 Qualité des services aux citoyens

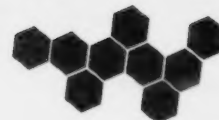
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a été revue en 2005-2006. Dans le cadre du processus continu d'amélioration des services de soutien à la personne, des rencontres mensuelles de formation en codéveloppement se sont tenues au cours de l'année 2008-2009 avec le personnel concerné. Ces activités permettent aux membres du personnel d'améliorer leurs connaissances et leurs habiletés ainsi que de bonifier le processus de traitement des dossiers.

Plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

L'analyse des objectifs fixés par le plan d'action 2008 2009 de l'Office a mis en évidence les efforts faits en vue d'améliorer ses actions à l'égard de sa mission générale, des services à la population et sa performance comme gestionnaire d'un organisme public. Plusieurs objectifs ont été atteints et d'autres sont sur une base continue. Pour certains de ceux qui n'ont pu être atteints, on doit tenir compte de considérations qui sont hors du contrôle de l'Office, dont celles concernant les délais d'adoption de la politique *À part entière*. Il est donc recommandé que ces objectifs soient reportés au plan d'action 2009-2010. Par contre, d'autres objectifs doivent être modifiés à la lumière des résultats présentés dans ce rapport. Le tableau synthèse, que l'on trouve à l'annexe 5, résume les principaux éléments relativement aux objectifs, aux résultats et aux recommandations.





RÉSULTATS LIÉS AUX SERVICES DIRECTS À LA POPULATION

3.1 Soutien à la personne

Les services de soutien à la personne regroupent les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Sous la supervision d'un chef d'équipe, les effectifs sont organisés de la façon suivante :

- cinq agents et agentes d'aide à la clientèle, dont le port d'attache est situé à Drummondville, travaillent à partir d'un service téléphonique sans frais pour l'ensemble du territoire du Québec. Pour l'année 2008-2009, une stagiaire provenant du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) a enrichi l'équipe;
- dix conseillers et conseillères à l'intégration des personnes handicapées dont cinq ont leur port d'attache à Montréal et couvrent l'Ouest du Québec, deux ont le leur à Drummondville pour le Centre-du-Québec, l'Estrie, Lanaudière et la Mauricie et trois à Québec pour l'Est du Québec. Une étudiante-stagiaire a joint les rangs à Montréal, à partir de janvier 2009.

En 2008-2009, 6 722 personnes ont fait appel aux services d'accueil, d'information et de référence de l'Office. La majorité d'entre elles, soit 4 850, était des personnes handicapées ou un proche, alors que 1 872 étaient des partenaires. Les demandes qui nous ont été le plus fréquemment adressées concernaient les domaines suivants :

- les services éducatifs et la formation continue (26,3 % des interventions);
- les ressources résidentielles (10,7 % des interventions);
- l'adaptation et la réadaptation fonctionnelle (9 % des interventions);
- les conditions de vie (8,9 % des interventions).

L'Office, au cours de cette même année, a reçu 2 970 demandes de soutien, de conseil et d'accompagnement provenant de personnes handicapées ou de leurs proches. Parmi celles-ci :

- 1 151 ont été réglées à leur satisfaction;
- 116 n'ont pas obtenu une entente satisfaisante;
- 132 ont été abandonnées ou retirées;
- 1 571 sont toujours en cours de traitement.

Tant en accueil, information et référence qu'en soutien, conseil et accompagnement, 4 850 personnes handicapées ou leurs proches ont utilisé nos services pour un total 5 941 demandes¹, lesquelles se sont traduites par 15 625 interventions.

¹ Une personne handicapée ou un de ses proches peut faire plus d'une demande d'aide.

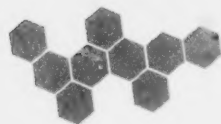


Tableau 2

**Évolution de la demande en termes de volume de clientèle et de type de services,
2004-2005 à 2008-2009**

Type de personnes	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Personnes handicapées et leurs proches	3 084	3 544	4 790	4 915	4 850
Partenaires	1 397	1 862	2 045	2 033	1 872
Total (nombre de personnes)	4 481	5 406	6 835	6 948	6 722
Type de services					
Accueil, information et référence	2 574	3 252	3 301	3 108	2 971
Soutien, conseil et accompagnement	1 276	1 686	3 013	3 095	2 970
Total (nombre de demandes)	3 850	4 938	6 314	6 203	5 941
Nombre d'interventions*	12 146	16 357	18 187	18 666	15 625

* Ce nombre n'inclut pas les interventions faites auprès des 1 872 partenaires, mais uniquement celles faites auprès des personnes handicapées ou de leurs proches.

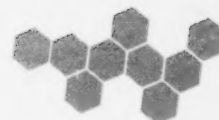
3.2 Centre de documentation

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur des personnes handicapées.

Au 31 mars 2009, le Centre avait accueilli 1 321 usagers dont 590 visiteurs externes. Sa clientèle est diversifiée. Ainsi, au cours de 2008-2009, les demandes provenaient des milieux de l'éducation (28 %), des bibliothèques (15 %), des milieux associatif (12 %), institutionnel (11,5 %) et de la recherche (8,5 %), des personnes handicapées et de leur famille (8 %), et du milieu gouvernemental (6 %).

Le catalogue du Centre, disponible sur le site Web de l'Office, comporte près de 21 500 documents. La collection contient des monographies, des articles de périodiques, des documents multimédias, 220 titres de périodiques actifs ainsi qu'un *Répertoire d'outils d'intervention et de formation* comprenant 395 documents.

Le Centre a compilé et diffusé quatre *Listes sélectives des nouveautés*. Il a également produit une chronique documentaire publiée dans la revue *L'intégration*.



Dans le cadre de ses activités de promotion et de rayonnement, le Centre a rencontré une vingtaine de groupes d'étudiants des milieux collégial et universitaire. Il a aussi organisé plusieurs activités d'information à la demande du milieu collégial et accueilli quelques stagiaires étrangers et une délégation d'intervenants français. Finalement, le personnel du Centre a présenté une session d'affichage lors du premier congrès des milieux documentaires du Québec organisé par l'Association pour l'avancement des sciences et des technologies de la documentation et par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.

Tableau 3

Évolution de certaines activités du Centre de documentation, 2006-2007 à 2008-2009

Activités	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nouveautés cataloguées	803	834	1 555
Prêts (internes / externes)	3 721	3 647	5 325
Demandes d'information (téléphonique, télécopie ou courriel)	2 747	2 766	2 812

3.3 Information statistique

L'Office répond depuis plusieurs années à des demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Différentes sources de données permettent de répondre à ces demandes, soit des données administratives des ministères et organismes du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'Institut de la statistique du Québec et Statistique Canada ou des données en provenance du recensement de la population canadienne.

Durant l'année 2008-2009, l'Office a répondu à 140 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 12 demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de 14 demandes en 2007-2008, ce qui représente une diminution d'environ 15 %. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

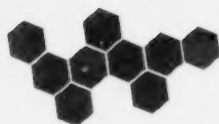
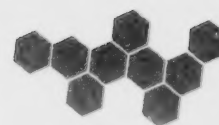


Tableau 4

**Demandes d'information statistique traitées, selon la provenance, 2006-2007
à 2008-2009**

Provenance des demandes	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Personnel de l'Office	40	18,8	51	30,7	32	22,9
Ministères et organismes	47	22,0	18	10,8	39	27,9
Chercheurs et étudiants	36	16,9	30	18,1	20	14,3
Associations de personnes handicapées	26	12,2	24	14,5	14	10,0
Entreprises privées, consultants et médias	27	12,7	13	7,8	13	9,3
Autres (particuliers, autres organismes)	37	17,4	30	18,1	22	15,7
Total	213	100,0	166	100,0	140	100,0

Parmi l'ensemble des demandes, 38 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes, les plus fréquentes, se rapportent à un besoin d'information lié à une déficience ou incapacité précise (24 %) et sur le travail (11 %).



UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 Les ressources humaines

Répartition des ressources

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2007-2008, le total des effectifs autorisés était de 140 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale initiale de 8 917 100 \$ a été réservée à cette fin en début d'année. À la suite d'ajustements au fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » et au budget d'investissement, la masse salariale dépensée s'établissait à 8 262 339 \$.

Au cours de l'année 2007-2008, au sein du personnel régulier, quatre emplois ont été comblés par recrutement.

Tableau 5

Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, en région et au siège social, 2008 et 2009

Année	Répartition	Siège social	Régions		Total
			N ^{bre}	%	
31 mars 2008	ETC autorisés*	82,5	57,5	41,1	140 ETC
	Personnel en place	89	61	40,7	150 pers.
31 mars 2009	ETC autorisés**	82,5	54,5	39,8	137 ETC
	Personnel en place	84	62	42,5	146 pers.

* Bien que 140 ETC aient été autorisés au 1^{er} avril 2007, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 133 ETC et, malgré les 150 personnes en place en mars 2008, 132,16 ETC ont été utilisés en 2007-2008.

** Bien que 137 ETC aient été autorisés au 1^{er} avril 2008, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 132 ETC et, malgré les 146 personnes en place en mars 2009, un total de 131,51 ETC ont été utilisés en 2008-2009.

Dans une perspective d'utilisation de sa main-d'œuvre, l'Office a procédé à une analyse de vulnérabilité de ses effectifs, et ce, préalablement à la rédaction de son plan directeur de gestion des ressources humaines 2009-2014.

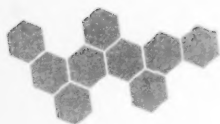


Tableau 6

Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, par catégorie et statut d'emploi, au 31 mars 2009

Catégorie d'emploi	ETC autorisés 2008-2009	Statut d'emploi		Personnel en place
		Régulier ou temporaire	Occasionnel	
Hors cadre	1	1	0	1
Cadre	7	7	0	7
Professionnel	84,5	69	16	85
Fonctionnaire	44,5	42	11	53
Total	137	119	27	146

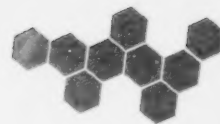
Politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa Politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employés et employées. À cet effet, une entente de service, déjà conclue avec une firme spécialisée, lui a permis d'offrir des services de qualité. Ainsi, des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel.

La Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail qu'a adoptée l'Office est toujours en vigueur. Aucune plainte à cet égard en 2008-2009.

En matière de santé et de sécurité du travail, l'Office s'est doté d'un plan d'action en prévention, en santé et sécurité du travail couvrant une période de trois années. Le comité de santé et de sécurité du travail s'est réuni à dix reprises au cours de l'année. De plus, plusieurs actions axées sur l'information, la sensibilisation et la prévention ont été mises en oeuvre :

- campagne de sensibilisation concernant l'utilisation du cellulaire en voiture;
- campagne de vaccination et informations sur l'influenza;
- formation de cinq secouristes;
- inspection et mise à jour des trousse de secouriste afin qu'elles soient conformes au Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins;
- réalisation d'un exercice d'évacuation;
- mise à jour de l'information relative aux mesures d'urgence, installation, dans l'édifice occupé par l'Office et divers ministères, de 75 affiches comportant les numéros de téléphone importants, la procédure d'évacuation des locaux et la liste des secouristes ainsi que distribution à tout le personnel y travaillant d'un aide-mémoire contenant ces mêmes informations;
- adaptation préventive de 27 postes de travail;
- participation de membres du comité Santé sécurité à divers colloques et formations;
- mise en place de mesures de soutien pour l'abandon du tabagisme;



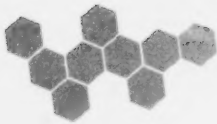
- mise en place de mesures incitatives à l'exercice physique;
- distribution à l'ensemble du personnel de documents d'information et de sensibilisation concernant l'exercice physique et les bonnes habitudes d'une saine alimentation;
- transmission à l'ensemble du personnel de suggestions pouvant favoriser la diminution du stress;
- installation, près des cages d'escaliers et des ascenseurs du siège social, d'affiches de sensibilisation aux bénéfices liés à l'utilisation des escaliers;
- installation de fiches signalétiques sur les produits dangereux;
- installation d'affiches expliquant une « technique de manutention des boîtes » dans les divers lieux d'entreposage du siège social;
- sensibilisation du personnel aux bienfaits des saines habitudes de vie lors d'un dîner santé conférence auquel étaient conviés un kinésiologue et une nutritionniste;
- entretien continu des distributeurs de gel antiseptique au siège social et aux trois directions régionales;
- tenue d'une activité d'évaluation sommaire du profil de la capacité physique par une kinésiologue.

Une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail a été mise en place par l'Office en 1992. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes handicapées, en repérant les obstacles et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettront de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. En 2008-2009, huit employés handicapés ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

—37

La Politique de développement des ressources humaines offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2008, une somme de 335 614 \$ y a été consacrée représentant 4,2 % de la masse salariale. Ainsi, 138 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 793 jours. Les activités de formation ont principalement porté sur :

- l'apprentissage ou le renforcement des compétences au regard de priorités spécifiques ou de services à la clientèle;
- le développement de connaissances ou de compétences spécifiques à certaines fonctions;
- les habiletés de gestion;
- la préparation à la retraite;
- le codéveloppement;
- la consolidation d'équipe;
- la relation avec les médias;
- l'accessibilité Web;
- la communication et la négociation;
- les communications adaptées;
- l'analyse et la rédaction stratégique;
- la santé et la sécurité.



Le Programme d'aménagement du temps de travail, adopté en 1996, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière. Les ETC et la portion de la masse salariale libérés par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2008-2009, une somme de 90 251,70 \$, équivalant à 1,61 ETC, a servi à cette fin.

Sont aussi en vigueur à l'Office, la Directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger ainsi que la Politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels.

4.2 Les ressources financières

Les crédits 2008-2009 ont été de 12 754 200 \$ comprenant un budget d'investissement de 100 000 \$. Les dépenses en 2008-2009, incluant les déboursés en investissements, ont totalisé 12 624 260 \$ (tableau 7).

Si l'on compare avec 2007-2008, les dépenses et déboursés ont augmenté de 234 000 \$. Les principaux éléments expliquant cette situation sont les suivants :

- une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 226 000 \$;
- une augmentation de 31 000 \$ de la dépense pour le fonctionnement « Autres dépenses » et une diminution des déboursés reliés à nos investissements de l'ordre de 43 000 \$;
- une augmentation des dépenses de transfert de 20 000 \$.

4.2.1 Dépenses de transfert : Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP)

L'Office est conscient de l'importance de l'apport des organismes de promotion dans le domaine de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Ainsi, il souhaite promouvoir leurs actions en ce domaine en appuyant financièrement les projets provenant des organismes de promotion.

En 2008-2009, un montant de 674 681 \$ a été alloué à ce programme. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Soutien en appui à la mission globale : 36 267 \$

Depuis le transfert des organismes de promotion, intervenu à la suite de l'adoption de la politique gouvernementale concernant le milieu communautaire, l'Office subventionne un seul organisme en appui à la mission globale. Il s'agit du Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH) qui a bénéficié, en 2008-2009, d'une subvention de 36 267 \$.

Volet – projets ponctuels : 552 591 \$

Ce volet vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées, à la promotion de leurs intérêts et à l'amélioration de leurs conditions de vie. Les projets soutenus doivent être ponctuels et doivent correspondre aux objectifs de la politique d'ensemble et aux priorités établies par l'Office en matière d'intégration sociale des personnes handicapées. Les projets sont évalués à partir des paramètres d'appréciation suivants : la qualité, l'influence escomptée et la collaboration de divers partenaires.

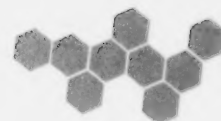
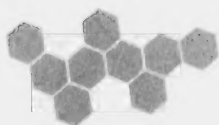


Tableau 7

Budget de dépenses pour l'exercice financier 2008-2009

	2008-2009 Crédits	2008-2009 Dépenses finales 31 mars 2009	Variation entre crédits et dépenses finales 2008-2009	2007-2008 Dépenses
	(1) (\$)	(2) (\$)	(1)-(2) (\$)	(\$)
PROGRAMME 03				
TRANSFERT				
Organismes de promotion				
Organismes de promotion	272 000	588 858		416 452
Semaine québécoise des personnes handicapées	55 000	85 823		74 415
Sous-total	327 000	674 681		490 867
Expérimentation	560 500	168 562		302 944
Subventions non normées	400 000	81 306		111 050
Total transfert	927 500	924 549	2 951	904 861
FONCTIONNEMENT				
Rémunération	8 822 300	8 488 092		8 262 339
Autres dépenses	2 814 400	3 130 977		3 100 980
Total fonctionnement	11 636 700	11 619 069	17 631	11 363 315
Virement du budget d'investissement à « Autres dépenses »			109 000	
Budgets supplémentaires	19 000			
Fonctionnement (placement étudiant et communication Conseil exécutif) (placement média Conseil exécutif 65 000 \$ + 25 000 \$ placement étudiant)	90 000			
Total fonctionnement avec virements et budgets supplémentaires	11 745 700	11 619 069	126 631	11 363 319
	2008-2009 Crédits	Déboursés	Variation entre crédits, déboursés et dépenses	Déboursés
Budget d'investissement nécessitant des crédits	100 000			
Virement du budget d'investissement à fonctionnement	-19 000			
Total investissement	81 000	80 642		123 224
Totaux fonctionnement + budget d'investissement	11 826 700	11 699 711	126 989	11 486 543
Grand total (Transfert + fonctionnement + investissement)	12 754 200	12 624 260	129 940	12 391 404
Amortissement (ne nécessitant pas de crédit)	116 300	80 042	36 258	108 244
	ETC prévision d'utilisation	ETC utilisés		ETC utilisés
	132	131,5		132,2



Volet – Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) : 85 823 \$

Le budget du volet « SQPH » du Programme de soutien aux organismes de promotion est de 55 000 \$. De façon exceptionnelle, ce budget a été majoré pour atteindre 85 823 \$ durant l'année 2008-2009.

Au tableau 8, on peut constater que l'Office a subventionné 48 organismes pour la réalisation des projets ponctuels, au cours de l'année 2008-2009, soit 6 de plus que l'année précédente. Par ailleurs, le montant moyen des subventions octroyées pour les projets s'élève à 10 887 \$ en 2008-2009.

On remarque également que le total des subventions accordées aux organismes augmente de façon constante. Cette situation est attribuable au fait que le programme est mieux connu des organismes entraînant ainsi un plus grand nombre de projets soumis. La liste des projets et organismes subventionnés est présentée à l'annexe 6.

Tableau 8

Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2006-2007 à 2008-2009

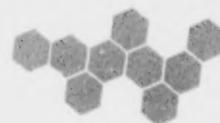
Type d'organisme	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Nbre	\$	Nbre	\$	Nbre	\$
Organismes de base	21	169 498	25	99 032	32	263 786
Organismes régionaux	2	10 000	6	63 413	7	66 825
Organismes nationaux (incluant le soutien accordé en appui à la mission globale)	9	211 949	11	254 007	9	258 247
SOUS-TOTAL	32	391 447	42	416 452	48	558 858
Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)	14	55 000	14	74 415	15	85 823
TOTAL	46	446 447	56	490 867	111	674 681

4.2.2 Dépenses de transfert : Programme de subventions à l'expérimentation (PSE)

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs, susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En 2008-2009, un montant de 168 562 \$ a été alloué à ce programme, portant à 5 479 687 \$ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis sa création en 1994. Le PSE a soutenu six projets dont deux nouveaux et quatre en cours de réalisation. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Projets amorcés en 2006-2007 et s'étant poursuivis en 2008-2009

- Centre de services en déficience intellectuelle (CSDI) Mauricie – Centre-du-Québec, Évaluation du processus d'intervention du programme « Éducation à la vie affective, amoureuse et sexuelle (ÉVAAS) » pour les personnes présentant des incapacités modérées, 23 048 \$.



- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Clair-Foyer, *Expérimentation du modèle d'intervention des « Milieux de formation et de travail adaptés (MFTA) » auprès d'une clientèle éloignée du marché du travail*, 8 514 \$.
- Trav-Action, *Transition socioprofessionnelle en Estrie*, 21 526 \$.

Projets amorcés en 2007-2008 et s'étant poursuivis en 2008-2009

- Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP), *Recherche évaluative sur l'intégration de pairs-aidants dans des équipes de suivi et de soutien dans la communauté*, 25 000 \$.

Projets amorcés en 2008-2009

- Centre de services en déficience intellectuelle (CSDI) Mauricie – Centre-du-Québec, *Projet d'expérimentation concernant l'évaluation des effets d'une technologie mobile d'assistance à l'autodétermination des personnes présentant une déficience intellectuelle*, 40 474 \$.
- Service alternatif d'intégration et de maintien en emploi (SAIME), *Programme alternatif de réadaptation socioprofessionnelle*, 50 000 \$.

4.3 Les ressources matérielles

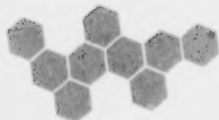
Au 31 mars 2009, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 405 977 \$ comparativement à 1 439 058 \$ au 31 mars 2008 (tableau 9), ce qui représente une diminution de 33 081 \$.

—41

Tableau 9

Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2006-2007 à 2008-2009

Dépenses	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	\$	%	\$	%	\$	%
Loyer	767 753	65,6	922 521	64,0	880 701	62,6
Affranchissement	42 460	3,6	26 882	2,0	30 066	2,2
Téléphonie	144 205	12,3	185 710	13,0	185 495	13,2
Autres dépenses (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	215 943	18,5	303 945	21,0	309 715	22,0
Total	1 170 361	100,0	1 439 058	100,0	1 405 977	100,0



4.4 Les ressources informationnelles

Les efforts et les budgets, en termes de ressources informationnelles, ont permis d'assurer avant tout, la continuité des services offerts lors de l'exercice financier précédent. Des efforts ont été consacrés à une meilleure exploitation des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR). Des travaux visant à augmenter la bande passante ont été accomplis, entraînant une réduction des coûts en télécommunications de l'ordre de 10 %.

Par ailleurs, les travaux de simplification de la structure du réseau informatique se sont poursuivis. Ainsi, la réduction de son nombre de serveurs physiques a permis une diminution des coûts énergétiques et des frais d'entretien tout en optimisant l'utilisation de ses équipements.

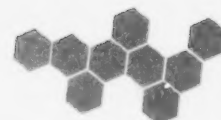
4.5 Activités de contrôle et de vérification

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit que le comité de vérification émette des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

Le comité de vérification n'a pas tenu de séance au cours de 2008-2009. Deux nouvelles nominations au sein du comité de vérification ainsi que celle d'un remplaçant ont été effectuées lors de la réunion du conseil d'administration du 4 décembre 2008.

42—

Un plan annuel de vérification et de supervision a été déposé pour 2008-2009. Un mandat de vérification interne a été effectué ainsi qu'un mandat de vérification externe concernant le Programme de soutien aux organismes de promotion et le Programme de subventions à l'expérimentation. Ces vérifications ont donné lieu à des recommandations dont certaines ont été mises en application en 2008-2009. Par ailleurs, un suivi a été effectué quant au Plan de délégation et de désignation de pouvoir à l'égard des matières visées par certains règlements et directives identifiés aux délégations et désignations financières découlant des directives gouvernementales ainsi qu'aux spécimens de signatures.



EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 Accès à l'égalité en emploi

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés ethnoculturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées, des jeunes et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes cibles. Il s'est même doté, en juin 2005, d'un plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification de ses effectifs.

L'Office a effectué, en 2008-2009, 34 nouvelles embauches parmi lesquelles 7 personnes appartiennent au personnel régulier, 17 au personnel occasionnel et 10 à la catégorie « étudiants et étudiants stagiaires ». Ces nouvelles embauches sont constituées entre autres de personnes handicapées (3 %) et de membres de communautés culturelles (12 %). Le taux d'embauche du nouveau personnel (régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant) provenant de groupes cibles a atteint 15 % en 2008-2009.

Tableau 10

Taux d'embauche des groupes cibles 2008-2009

Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2008-2009							Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Statut d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	7	0	0	0	0	0	0 % (0/7)
Occasionnels	17	2	0	0	0	2	12 % (2/17)
Étudiants	5	2	0	0	1	3	60 % (3/5)
Stagiaires	5	0	0	0	0	0	0 % (0/5)
Total	34	4	0	0	1	5	15 % (5/34)

Les taux d'embauche par groupe cible de 2008-2009 (tableau 10) démontre que l'Office a toujours la préoccupation de diversifier ses effectifs.

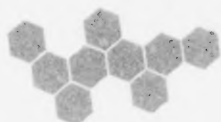


Tableau 11

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2006-2007	66 % (2/3)	6 % (1/16)	33 % (2/6)	-
2007-2008	25 % (1/4)	4 % (1/25)	25 % (2/8)	-
2008-2009	0 % (0/7)	12 % (2/17)	60 % (3/5)	-

Tableau 12

Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport au nombre de personnes en place au 31 mars de chaque année

Groupe cibles	Au 31 mars 2007		Au 31 mars 2008		Au 31 mars 2009	
	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au nombre de personnes en place (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au nombre de personnes en place (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au nombre de personnes en place (%)
Communautés culturelles	5	4 % (5/141)	4	3 % (4/150)	4	3 % (4/146)
Autochtones	0	0 % (0/141)	0	0 % (0/150)	0	0 % (0/146)
Anglophones	1	1 % (1/141)	1	1 % (1/150)	1	1 % (1/146)
Personnes handicapées	14	10 % (14/141)	14	9 % (14/150)	13	9 % (13/146)

Malgré le maintien du taux de 9 % de représentativité de personnes handicapées (tableau 12) en regard du nombre de personnes en place au 31 mars 2009 (146 personnes), l'Office maintient son taux de représentativité de personnes handicapées de 11 % par rapport à l'effectif régulier total, comme le démontre le tableau 13.

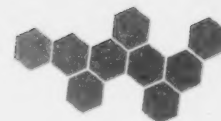


Tableau 13

Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport à l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cibles	Au 31 mars 2007		Au 31 mars 2008		Au 31 mars 2009	
	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au nombre de personnes en place (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au nombre de personnes en place (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au nombre de personnes en place (%)
Communautés culturelles	5	4 % (5/122)	4	3 % (4/118)	4	3 % (4/119)
Autochtones	0	0 % (0/122)	0	0 % (0/118)	0	0 % (0/119)
Anglophones	1	1 % (1/122)	1	1 % (1/118)	1	1 % (1/119)
Personnes handicapées	14	11 % (14/122)	13	11 % (13/118)	13	11 % (13/119)

Tableau 14

Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport à l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009

Groupe cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Communautés culturelles	0/8	0	3/69	4	1/20	5	0/22	0	-	-	-	-	4/119	3
Autochtones	0/8	0	0/69	0	0/20	0	0/22	0	-	-	-	-	0/119	0
Anglophones	0/8	0	1/69	1	0/20	0	0/22	0	-	-	-	-	1/119	1
Personnes handicapées	0/8	0	7/69	10	3/20	15	3/22	14	-	-	-	-	13/119	11

* 7 cadres + 1 hors cadre

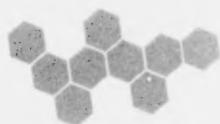


Tableau 15

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	6	14	2	2	24
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	86 % (6/7)	82 % (14/17)	40 % (2/5)	40 % (2/5)	71 % (24/34)

Tableau 16

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	8*	69	14	28	-	-	119
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	3	34	10	25	-	-	72
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	38 % (3/8)	49 % (34/69)	71 % (10/14)	89 % (25/28)	-	-	61% (72/119)

* 7 cadres + 1 hors cadre

Tableau 17

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohorte de 2008)	3
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009)	4

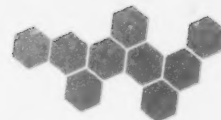


Tableau 18

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi de groupes cibles

2008-2009		
Mesure ou action	Groupe(s) cible(s) visé(s)	Nombre de personnes visées
L'Office s'est doté, en juin 2005, d'un plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification de ses effectifs. Ce plan comporte un volet diversification dans lequel est prévu des mesures d'embauche, d'accueil et d'intégration ainsi que des mesures de développement.	Tous	-

5.2 Code d'éthique et de déontologie

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec, adopté le 5 mars 2009 en remplacement du Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec qui datait de 1999. Le nouveau Code a notamment été adopté pour harmoniser son libellé avec celui de la loi constitutive de l'Office, telle que modifiée en décembre 2004. Il est disponible sur le site Web de l'Office et reproduit intégralement à l'annexe 7 du présent rapport

—47

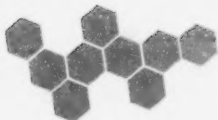
Au cours de 2008-2009, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

Ce sujet étant en constante évolution, diverses actions sont prévues afin de maintenir et même d'améliorer cette approche, notamment des formations et des échanges sur l'éthique et les valeurs organisationnelles de l'Office et de son conseil d'administration.

5.3 Développement durable et changements climatiques

Bien que l'Office n'a déposé son *Plan d'action de développement durable 2009-2014* qu'à la toute fin de la présente année financière, soit le 30 mars 2009, il a réalisé quand même différentes actions et a posé plusieurs gestes répondant aux orientations et aux objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* adoptée par le gouvernement du Québec. Conformément aux exigences de la Loi sur le développement durable (sanctionnée le 19 avril 2006), le plan d'action a été rendu disponible sur son site Web.

Il est certain que l'élaboration du plan d'action constitue une des activités majeures réalisées cette année. Elle a mobilisé plusieurs personnes provenant de différentes unités administratives de l'organisation. Parmi les actions entreprises cette année, on note une formation donnée aux membres du comité d'élaboration du plan d'action de développement durable. Les acheteurs, quant à eux, ont suivi une formation spécifique à la démarche de développement durable et aux acquisitions écoresponsables. L'Office a pris le virage vert en achetant du papier fin à 100% recyclé contenant au moins 30% de fibres de post-consommation.



Une révision des fournitures achetées a été effectuée afin d'acquérir davantage de produits écologiques ou recyclés. Le remplacement graduel des vieilles imprimantes laser par des équipements plus modernes, répondant aux nouvelles normes environnementales, nous permet de faire de l'impression recto verso. Des gestes ont également été posés pour diminuer la consommation d'essence. En outre, il a été décidé de remplacer, en 2009, les véhicules automobiles de l'Office pour des petites cylindrées et de favoriser la location de véhicules économiques et l'utilisation du transport en commun. L'Office évalue aussi la possibilité d'installer un système de visioconférence afin de faciliter le travail du personnel en région, de leur donner de meilleurs outils et de réduire le nombre de déplacements effectués en une année.

Finalement, nous voulons souligner que l'Office, par sa mission, apporte une contribution directe et soutenue aux orientations de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, notamment pour l'orientation 8 qui consiste à « favoriser la participation à la vie collective » et pour l'orientation 9 qui vise à « prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques » de la société québécoise. Il est intéressant de constater que plusieurs projets du plan d'action annuel de l'Office à l'égard des personnes handicapées peuvent être liés à l'objectif 26 de la *Stratégie*, axé sur la prévention et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, et à l'objectif 29 qui a pour but de « soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail ».

5.4 Égalité entre les femmes et les hommes (surveillance jeunes handicapés 12 à 21 ans)

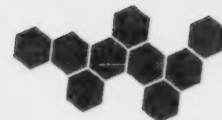
48

Dans le cadre du plan d'action gouvernemental 2007-2010 en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, l'Office a pris un engagement visant à améliorer la conciliation entre les responsabilités familiales et professionnelles des parents d'enfants handicapés. La mesure prévue au plan d'action consiste à soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans de niveau secondaire, qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe.

En décembre 2008, les recommandations du comité interministériel sur les services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans, dont fait partie l'Office, ont été soumises aux autorités concernées (ministère de la Famille et des Aînés, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministère de la Santé et des Services sociaux). Ces recommandations ciblent le développement d'une mesure financière comme solution à la problématique, mesure qui permettrait de structurer l'organisation de services de surveillance à travers différentes régions du Québec. Les travaux du comité interministériel se sont poursuivis durant l'année afin de trouver le financement requis pour cette mesure. Néanmoins, en 2008-2009, ces travaux ont permis d'apporter du soutien financier à quatre services de surveillance. Ces derniers recevront à nouveau un tel soutien pour la prochaine année scolaire.

5.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique le 20 novembre 2000. L'application de celle-ci est sous la responsabilité de la direction générale qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.



Au cours de l'exercice, le comité a complété la mise à jour du guide de rédaction intitulé *L'Office comme il s'écrit*, un outil de travail destiné à uniformiser les pratiques linguistiques et usages rédactionnels du personnel de l'organisme.

Par ailleurs, le personnel affecté à la révision linguistique et à la rédaction peut être consulté relativement aux difficultés de français rencontrées dans le cadre des travaux de rédaction. De façon ponctuelle, à partir des erreurs les plus fréquemment observées, des capsules linguistiques sont préparées et expédiées à tout le personnel afin de rehausser la qualité des textes produits par l'Office.

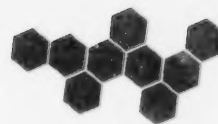
5.6 Protection des renseignements personnels

Conformément aux exigences formulées dans le dernier plan d'action pour la protection des renseignements personnels, le responsable de la protection des renseignements personnels a poursuivi, durant l'année 2008-2009, les activités en lien avec cette responsabilité.

La sensibilisation du personnel était et demeure au cœur des priorités. Une formation de base en accès aux documents et protection des renseignements personnels a été offerte, de même qu'une formation plus spécifique pour certains membres du personnel et de la sensibilisation sur une base individuelle.

De plus, suivant les obligations qui découlent du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, un comité a été formé et travaille présentement à la mise en œuvre et à l'application de ce règlement au sein de l'Office.





LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2008-2009

Membres nommés

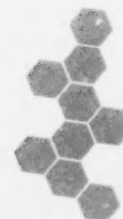
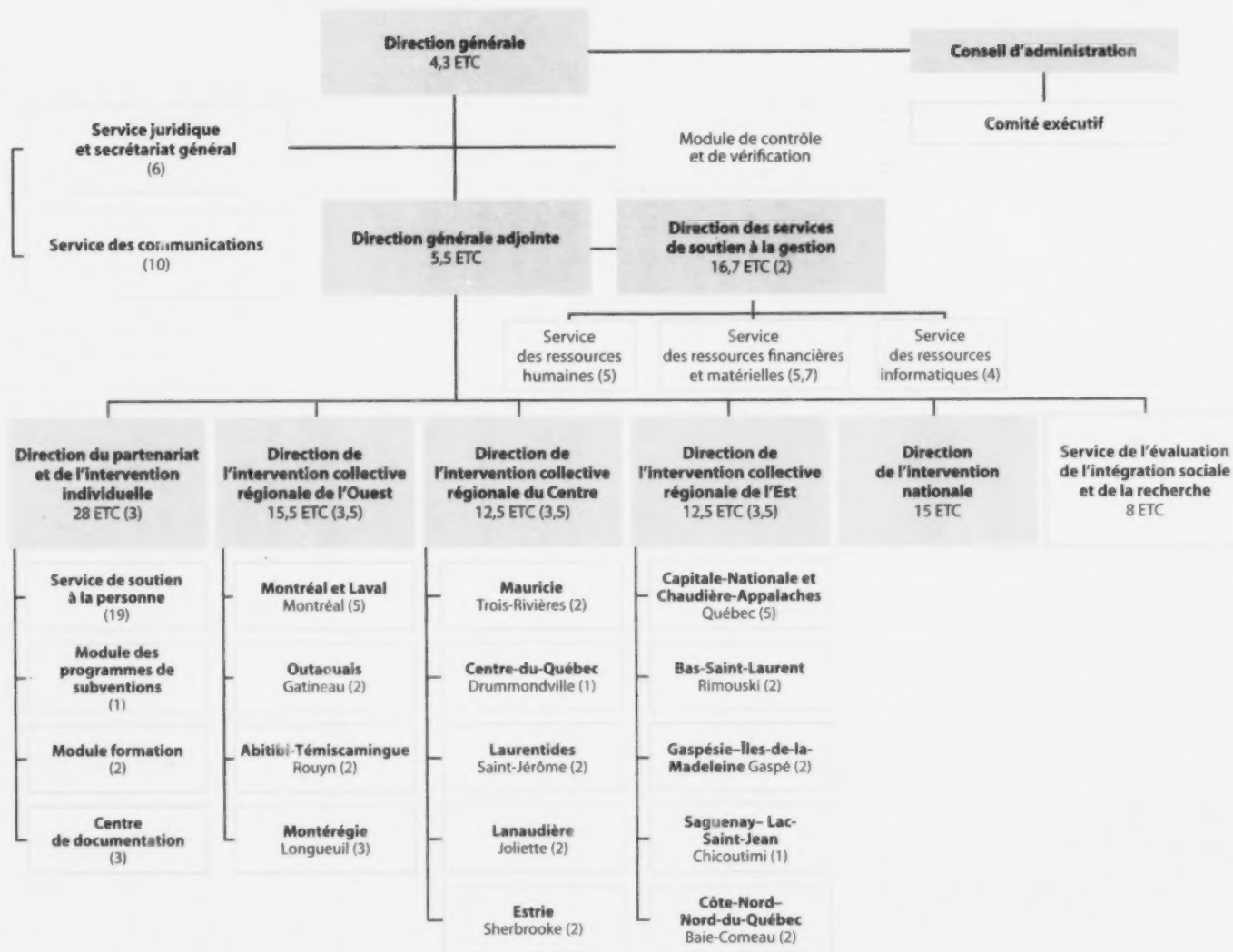
Jacques Audy, région de la Capitale-Nationale
Louis Bourassa, région des Laurentides
Denyse Côté-Dupéré, (membre du comité exécutif), région du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Guy Dumas, représentant les ordres professionnels
Céline Giroux (directrice générale)
Sylvie Godbout, région de l'Estrie
Marie-Pierre Lachapelle, région de Laval
Pierre-Yves Lévesque, représentant les organismes de promotion
Rémy Mailloux (vice-président), région de l'Abitibi-Témiscamingue
Guy Plourde, région du Bas-Saint-Laurent
Maude Richard, région des Laurentides
Luciana Soave, région de Montréal
André Tremblay, représentant les salariés
Gabriel Tremblay (membre du comité exécutif), représentant les employeurs
Martin Trépanier (président), région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Un poste vacant

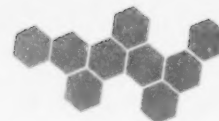
—51

Membres d'office

Sophie DeCorwin, ministère des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire
Andrée Dionne, ministère de la Famille et des Aînés (depuis le 9 septembre 2008)
Andrée Jacques, ministère des Services gouvernementaux
Claude Martin, ministère des Transports
Hélène McGee, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
Nicole Paquet, ministère de la Famille et des Aînés (jusqu'au 8 septembre 2008)
Liette Picard, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (jusqu'au 5 mars 2009)
Anne Roberge, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (à partir du 5 février 2009)
Anne Robitaille, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (depuis le 6 mars 2009)
Rachel Ruest, ministère de la Santé et des Services sociaux
Brigitte Thériault, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (jusqu'au 4 février 2009)
Patrice Tremblay, ministère du Travail (depuis le 5 février 2009)
Ginette Villemure, ministère du Travail (jusqu'au 4 février 2009)

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2009





ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN OEUVRE

Engagements relatifs à la promotion et à l'évaluation de la politique À part entière ainsi qu'à la documentation de la participation sociale

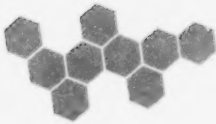
1. Réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés.
2. Réaliser des activités d'information et de soutien à l'appropriation de la politique et à son utilisation comme cadre de référence à l'action.
3. Réaliser les activités prévues au cadre d'évaluation de la politique.
4. Animer un comité de suivi du conseil d'administration auquel participeront, notamment, des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et de leur famille.
5. Réaliser des activités de développement de la recherche, y compris l'établissement de priorités de recherche, visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique:
 - engagement à réaliser avec la collaboration du ministère de la Santé et Services sociaux (MSSS), du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et du ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale (MESS).
6. Tenir compte de ces domaines et sujets prioritaires de recherche dans le choix des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office.
7. Soutenir le développement de nouvelles données administratives et de nouvelles enquêtes visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique:
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MSSS, du MELS et du MESS.

—55

Engagements liés au défi d'une société inclusive

Priorité : Agir contre les préjugés et la discrimination

8. Établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées:
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MSSS, du MESS, du MELS et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
9. Réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population générale et de certains groupes et milieux, tels les jeunes et les milieux éducatifs et de travail, pour que ceux-ci soient davantage informés des besoins et du potentiel des personnes handicapées, notamment sur les plans éducatif et professionnel, ainsi que sur les façons de rendre la société plus inclusive.



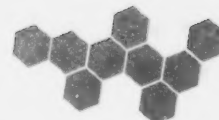
10. Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public.
11. Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation sur l'approche inclusive et sur les meilleures pratiques d'accompagnement à offrir aux personnes handicapées, pour que celles-ci aient accès aux services offerts au public.
12. Développer des études portant sur les personnes handicapées appartenant aux nations autochtones pour mieux documenter leur situation :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du ministère du Conseil exécutif.
13. Établir comme l'une des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volet études et recherches) le développement des connaissances sur les situations vécues par les personnes handicapées appartenant aux nations autochtones.

Priorité : Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance

14. Participer aux démarches concertées initiées par les partenaires gouvernementaux concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance.
15. Collaborer aux travaux du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle à titre de membre des comités-conseil en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.
16. Établir une démarche de concertation sur l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées, en continuité avec les travaux antérieurs réalisés à ce sujet.
17. Mettre en œuvre un cadre d'exercice du pouvoir prévu à l'article 26 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.
18. Informer les personnes handicapées et leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours en cas d'exploitation, de violence et de maltraitance.

Priorité : Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles

19. Promouvoir, auprès des ordres professionnels, l'inclusion, dans les profils de compétence de leurs membres, d'éléments relatifs à l'adaptation de leur pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées et à la considération de leur situation et de leurs droits.
20. Faire régulièrement rapport au ministre responsable de la Loi sur la mise en œuvre et le respect des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.



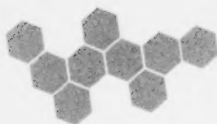
21. Élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du ministère des Services gouvernementaux.
22. Préciser les modalités d'application de l'article 61.2 de la Loi dans le processus d'évaluation des impacts sur la santé en fonction des responsabilités respectives de l'Office et du MSSS :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MSSS.

Priorité : Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales

23. Établir comme l'une des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volets expérimentation et études et recherches) le soutien à l'innovation à l'égard des nouvelles réalités sociales et familiales.

Priorité : Aménager des environnements accessibles

24. Soutenir, en collaboration avec l'Office et d'autres partenaires gouvernementaux, l'élaboration d'un cadre de référence ayant trait à la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT).
25. Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement et des organismes responsables de la formation professionnelle, le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics.
26. Coanimer un comité directeur OPHQ-RBQ ayant comme mandat d'améliorer les normes de conception sans obstacles aux bâtiments et lieux publics :
 - Engagement à réaliser avec la collaboration de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).
27. Recourir au Comité Québec-municipalités sur la desserte des municipalités en transport adapté pour étendre le transport adapté à toutes les municipalités du Québec, et pour favoriser le développement de services hors territoire :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du ministère des Transports du Québec (MTQ).
28. Mettre sur pied le groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de services en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec et contribuer à ses travaux :
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MTQ, du MSSS, du MAMROT, du MELS et du MESS.
29. Fournir aux ministères et organismes publics des outils d'information et de formation en vue d'instaurer de meilleures pratiques en matière d'accessibilité des moyens de communication, incluant notamment l'utilisation d'ATME ou ATS, la production de documents adaptés et le respect des normes d'accessibilité des sites Web.



Priorités : Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles ; Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales ; et Aménager des environnements accessibles

30. Établir des mécanismes de liaison pour développer les initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité des lieux fréquentés par le public, des moyens de transport et des moyens de communication, ainsi qu'en matière de conception sans obstacles des politiques familiales municipales :

- engagement à réaliser avec la collaboration du MTQ et du MAMROT.

Engagements liés au défi d'une société solidaire et plus équitable

Priorité : Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille

31. Coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale, chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et de leur famille :

- engagement à réaliser avec la collaboration du MESS.

Priorité : Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services

32. Développer, à l'intention des personnes handicapées et de leur famille, des outils d'information conviviaux pour simplifier l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés.

33. Animer une démarche de concertation sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation en lien avec la mise en œuvre de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

Priorité : Viser une compensation adéquate des coûts supplémentaires reliés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap et accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services

34. Participer à un comité interministériel piloté par l'Office et regroupant les principaux organismes gestionnaires, dont le mandat consisterait à proposer des scénarios visant à réduire les disparités de compensation :

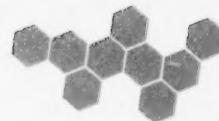
- engagement à réaliser avec la collaboration du MSSS, du MESS et du ministère des Finances du Québec.

Engagements liés au défi d'une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille

Priorité : Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services

35. Animer une démarche intersectorielle sur la planification individualisée et coordonnée des services et faire rapport sur des travaux visant :

- à assurer l'utilisation du plan de services par l'ensemble des acteurs ;
- à l'harmonisation des concepts et de la terminologie du plan de services ;



- au respect de la confidentialité;
- à l'implantation d'un modèle mixte de coordination du plan de services;
- à l'établissement de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services;
- engagement à réaliser avec la collaboration du MSSS, du MESS et du MELS.

Priorité : Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles

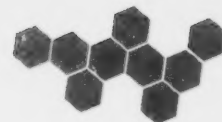
36. Soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe, en prenant en considération les responsabilités respectives de chacun des partenaires:
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MELS, du MSSS et du ministère de la Famille et des Aînés.
37. Établir comme l'une des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volets expérimentation et études et recherches) le développement de mesures de soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles, qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes.

Priorité : Rendre accessibles aux personnes handicapées et à leur famille des services structurés d'accompagnement

—59

38. Animer des démarches intersectorielles visant à proposer des pistes de solution pour:
 - développer des services d'accompagnement dans toutes les régions;
 - favoriser l'harmonisation des pratiques d'accompagnement;
 - assurer la reconnaissance des besoins d'accompagnement dans la planification individualisée et coordonnée des services;
 - améliorer la formation et la rémunération des accompagnateurs;
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MELS, du MSSS et du MTQ.
39. Animer et soutenir les travaux du Comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec
 - engagement à réaliser avec la collaboration du MTQ, du MELS et du ministère du Tourisme.





DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office veille à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, au plan collectif, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et ceux de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

Nos services aux citoyens

Soutien à la personne

Accueil, information et référence

- Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- Lorsque nécessaire, nous référons la personne à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

Soutien, conseil et accompagnement

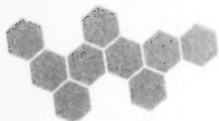
- Nous conseillons et assistons, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent.
- Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

Centre de documentation

Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Information statistique

Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.



Engagement de l'Office envers les citoyens

Accessibilité

- Pour obtenir les services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités ainsi que notre site Web.
- Le Centre de documentation dispose de documents audiovisuels adaptés pour les personnes ayant une incapacité auditive et d'un poste de travail informatique multimédia pour les personnes ayant une incapacité visuelle.
- Le catalogue des documents disponibles à notre Centre de documentation peut être consulté en ligne.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect

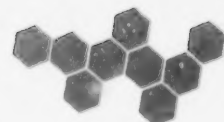
- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.



Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires. Une boîte à suggestions virtuelle se trouve sur notre site Web et vous permet de nous les transmettre (www.ophq.gouv.qc.ca/boite_suggestions/).

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par écrit :

Chef du Service de soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
Service de soutien à la personne
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Traitement des plaintes

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans le cadre des services qui vous ont été rendus, l'Office des personnes handicapées du Québec dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute!

Vous devez adresser votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Ce dernier prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

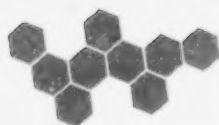
Nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée rapidement, avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre le responsable des plaintes

<i>Par la poste :</i>	Le responsable des plaintes Office des personnes handicapées du Québec 309, rue Brock Drummondville (Québec) J2B 1C5
<i>Par téléphone :</i>	819 475-8530
<i>Sans frais :</i>	1 800 567-1465
<i>Par télécopieur :</i>	1 800 567-1477
<i>Par courriel :</i>	plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.



Révision et suivi

Cette déclaration de services est révisée annuellement. Elle fait l'objet d'un suivi périodique dont les résultats sont rendus publics dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

Pour nous joindre

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Pour obtenir des informations, du soutien-conseil ou de l'accompagnement :

Par téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)

Par télécopieur : 1 800 567-1477 (sans frais)

Par télécopieur : 819 475-8409

Par courriel : dpqi@ophq.gouv.qc.ca

Par la poste : Office des personnes handicapées du Québec
Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Pour joindre notre Centre de documentation :

Par la poste : Office des personnes handicapées du Québec
Centre de documentation
500, boul. René-Lévesque Ouest
bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Par téléphone : 514 873-3574

Sans frais : 1 888 264-2362

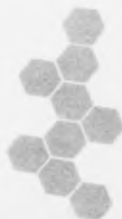
Par télécopieur : 514 873-3574

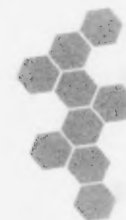
Par télécopieur : 514 873-3574

Par courriel : documentation@ophq.gouv.qc.ca

BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2008-2009

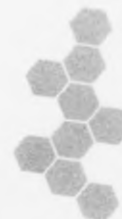
Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
1. ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE					
1. Manque d'information de l'Office concernant le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées	1.1. Estimer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées	Mener un sondage pour déterminer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées	1.1-1 Proportion de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, qui connaît les enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées au 31 mars 2009	Étant donné les délais d'adoption de la politique, le sondage qui devait répondre à cet objectif a dû être retardé. Cet objectif n'a donc pu être atteint.	La réalisation du sondage devrait être inscrite au plan d'action 2009-2010.
2. Absence d'actions concertées et planifiées au regard de la mise en œuvre de la proposition de politique <i>À part entière</i>	2.1 Déposer au ministre responsable un premier plan global de mise en œuvre (PGMO) de la proposition de politique <i>À part entière</i>	Dépôt du premier PGMO de la proposition de politique <i>À part entière</i> au ministre responsable de la Loi	2.1-1 Dépôt du premier PGMO au ministre responsable	Le PGMO a été déposé, tel que prévu, au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 juin 2008.	L'objectif est atteint.
	2.2 Mettre en œuvre les engagements de l'Office prévus au PGMO à compter de 2008-2009	Engagements retenus au PGMO pour 2008-2009	2.2-1 Taux de réalisation des engagements 2008-2009 de l'Office prévus au PGMO de la politique	Au 31 mars 2009, sur les 39 engagements de l'Office au PGMO, 17 sont en cours de mise en œuvre (44 %).	L'objectif est atteint.

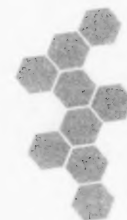




Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
2. ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
3. Manque d'outils de formation en communications adaptées en vue d'augmenter le niveau de connaissance du personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle	3.1 Améliorer les outils de formation en communications adaptées destinés au personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle	Élaborer un plan de formation qui sera de deux ordres : une formation de base donnée à chaque nouvel employé, dont la fonction est ciblée, et une formation plus élaborée destinée au personnel plus expérimenté dans l'exercice des fonctions ciblées	3.1-1 Adoption du plan de formation en communications adaptées	Un plan de formation a été adopté concernant seulement la formation s'adressant au nouveau personnel. La formation n'a pu être donnée au personnel expérimenté dans le cadre de fonctions ciblées, car elle ne répondait pas aux besoins. Une autre formation sera élaborée par l'Office.	L'objectif a été partiellement atteint. Il est recommandé de modifier l'objectif au plan d'action 2009-2010 pour ne retenir que la formation dédiée au personnel professionnel expérimenté.
4. Insuffisance de documents vidéo accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au Centre de documentation de l'Office	4.1 Augmenter la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Appliquer la politique d'achat en prêtant attention à la mesure consistant à acheter, lorsque disponibles, des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en LSC	4.1-1 Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	Au 31 mars 2009, 52 % des nouvelles acquisitions sont adaptées (26 documents vidéo adaptés sur un total de 50 acquisitions au cours de 2008-2009).	L'objectif est atteint. Dans un souci d'offrir et de maintenir un service accessible à tous ses utilisateurs, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010.
5. Absence d'une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevée dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	5.1 Rendre disponible annuellement un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil, qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	Modifier le système de gestion des dossier (SGD) pour produire un rapport annuel faisant état des interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	5.1-1 Degré d'avancement des travaux visant la modification du SGD.	D'importants changements sur le plan informatique obligent à revoir les échéanciers. Un rapport faisant état des travaux réalisés en vue d'identifier les principaux obstacles à la participation sociale de la clientèle du Service de soutien à la personne de l'Office est prévu pour le printemps 2009.	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010.

Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
2. ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION (suite)					
	5.2 Rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi	Compiler les données du SGD en matière d'emploi et les rendre disponibles sous forme de rapport	5.2-1 Dépôt du rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi	Le <i>Rapport annuel des demandes reçues au Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec : données sur l'emploi</i> a été déposé le 23 janvier 2009	Comme il s'agit d'un engagement récurrent de l'Office dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010
	5.3 Mettre en oeuvre un cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille s'adressant à l'Office afin que celles qui le requièrent bénéficient d'un suivi à cet égard	Compléter l'élaboration du cadre de référence	5.3-1 Dépôt du cadre de référence sur le recours au plan de services	Au 31 mars 2009, les travaux visant l'élaboration du cadre de référence sont complétés à 80 %. L'échéancier est reporté au 1 ^{er} juin 2009	Il est recommandé de mettre en oeuvre le cadre de référence tel que prévu au plan d'action 2009 2010



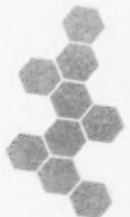


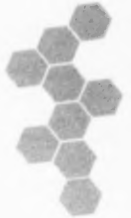
Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
6. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	6.1 Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Lors de l'utilisation des listes de déclaration d'aptitudes, cibler et contacter le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité d'être candidates pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées	6.1-1 Pourcentage des personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Au 31 mars 2009, on compte 9 % de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office.	Il est recommandé de maintenir les objectifs de représentativité et d'embauche au plan d'action 2009-2010.
	6.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Cibler et formuler les demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage	6.2-1 Pourcentage d'embauche des personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Au 31 mars 2009, on compte 3 % de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches de l'Office.	Il est aussi recommandé d'investiguer de manière plus approfondie les raisons expliquant les écarts entre les cibles de représentativité et d'embauches et les résultats obtenus afin de formuler des cibles plus réalistes au plan d'action 2010-2011 tout en tenant compte de la capacité organisationnelle de l'Office (réduction des effectifs) ainsi que de l'évolution des effectifs.
		Renforcer les représentations auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) afin de le sensibiliser à publier davantage ses appels de candidatures auprès des personnes handicapées, lors de la tenue de concours de recrutement « grand public »	6.2-2 Nombre d'activités de représentation effectuées auprès du SCT	Au 31 mars 2009, aucune activité de représentation n'a été effectuée auprès du SCT.	

Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
-----------	-----------	-------------------------	------------------------------------	-----------	-----------------

3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC (suite)

		Recenser les canaux de diffusion utilisés par le Centre des services partagés du Québec lors de la tenue de concours de recrutement grand public			
7. Difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien (organisation du travail, adaptation de poste et du milieu de travail)	7.1 Réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien	<p>Suivi systématique aux six mois auprès des employés handicapés de l'Office ayant eu une adaptation de poste</p> <p>Révision annuelle de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail</p>	<p>7.1-1 Taux de satisfaction des employés handicapés à l'égard de l'application de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office</p> <p>7.1-2 Révision de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail effectuée</p>	<p>Au 31 mars 2009, 100 % des employés ayant bénéficié d'une adaptation de poste dans le cadre de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail se sont déclarés satisfaits.</p> <p>Étant donné que la politique répond aux besoins, il n'a pas été prévu de la réviser.</p>	Il est recommandé de ne pas en assurer le suivi au plan d'action 2009-2010 parce que le suivi de ces mesures se fait au moyen de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail.
8. Intranet de l'Office non accessible pour ses employés ayant une incapacité visuelle	8.1 Rendre l'intranet plus accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle	Évaluation du niveau d'accessibilité de l'intranet que requièrent les employés ayant une incapacité visuelle (2A ou 3A)	<p>8.1-1 Taux de satisfaction des employés ayant une incapacité visuelle à l'égard de l'intranet de l'Office</p> <p>8.2-2 Évaluation complétée du niveau d'accessibilité de l'intranet et recommandations transmises au Comité de direction</p>	<p>Les résultats des rencontres individuelles avec les employés ayant une incapacité visuelle ont permis d'estimer que le niveau 2A répond à l'ensemble de leurs besoins. Le comité de direction a entériné la décision et la nouvelle version de l'intranet répondra à cette norme. Cette nouvelle version n'est toutefois pas mise en ligne.</p>	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010 concernant la date effective de mise en ligne de l'intranet.





Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC (suite)					
9. Problèmes d'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne certains locaux de l'Office	9.1 Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office	Poursuivre l'application du plan de travail 2007-2008 Débuter l'application du plan de travail 2008-2009	9.1-1 Phases complétées qui respectent les échéanciers du plan de travail 2007-2008 et 2008-2009 visant l'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social	La phase 1 du plan de travail est complétée, mais des retards ont été constatés concernant la phase 2 du plan de travail 2008-2009.	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010 tout en portant une attention particulière aux échéanciers.
10. Absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements	10.1 Identifier, dans chaque région du Québec, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Rédaction d'un registre	10.1-1 Publication du registre des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Au 31 mars 2009, le registre des régions de Montréal et de Québec est fait. Une première démarche est amorcée pour la ville de Trois-Rivières, la région du Centre-du-Québec et une partie de la région de la Montérégie.	Il est recommandé d'inscrire cet objectif au plan d'action 2009-2010 en reportant cependant l'objectif visant son maintien et sa mise à jour au plan de l'année suivante.
11. Faible niveau de connaissance de l'ensemble du personnel de l'Office à l'égard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	11.1 S'assurer que le personnel du siège social de l'Office connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Rediffuser les informations pertinentes au regard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	11.1-1 Document « Procédures d'urgence » rediffusé au personnel du siège social 11.1-2 Rapport d'évaluation du coordonnateur des mesures d'urgence au terme d'un exercice d'évacuation	Le document a été diffusé à l'ensemble du personnel du siège social en août 2008. Le rapport d'évacuation a été rédigé au terme d'un exercice d'évacuation qui a eu lieu le 5 novembre 2008.	L'objectif est atteint et, afin de maintenir ces résultats, il est recommandé de poursuivre la mise en œuvre des mesures contribuant à cet objectif, mais de ne pas les reconduire au plan d'action 2009-2010.

Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
-----------	-----------	-------------------------	------------------------------------	-----------	-----------------

3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC (suite)

Transmettre une note au personnel du siège social le sensibilisant à l'importance de connaître ces procédures et mesures

11.1-3 Transmission d'une note de sensibilisation au personnel du siège social sur l'importance de connaître les procédures et mesures d'urgence

Une note de sensibilisation sera transmise au personnel du siège social d'ici le 30 avril 2009

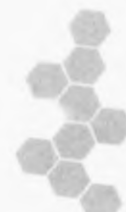
Donner l'information lors de l'accueil du nouveau personnel

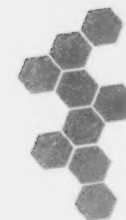
11.1-4 Incorporer l'information sur les procédures et mesures d'urgence aux pochettes d'accueil du nouveau personnel au siège social

Au 5 février 2009, l'information sur les procédures et mesures d'urgence a été incluse dans les pochettes d'accueil du nouveau personnel du siège social.

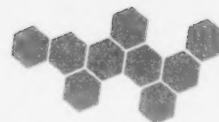
11.1-5 Proportion des employés de l'Office au siège social connaissant les dispositions à l'égard des mesures d'urgence concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement

85 % des membres du personnel du siège social de l'Office connaissent les procédures d'évacuation et 83 % d'entre eux connaissent les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement





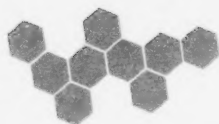
Obstacles	Objectifs	Mesures mises en oeuvre	Indicateurs de suivi de l'objectif	Résultats	Recommandations
3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC (suite)					
	11.2 S'assurer que le personnel des bureaux de l'Office en région connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Donner aux directeurs de l'intervention collective régionale une responsabilité au regard de la diffusion des plans d'évacuation des édifices où se trouve le personnel qu'ils dirigent et de l'information du nouveau personnel qu'ils accueillent	11.2-1 Rendre compte de la diffusion des plans d'évacuation dans le rapport d'activité des directeurs de l'intervention collective régionale	Au 5 février 2009, une attente commune et spécifique aux directeurs des bureaux régionaux a été inscrite dans les rapports d'activité des directions et du gestionnaire.	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010. Une attention spéciale doit toutefois être portée quant à la transmission de l'information, particulièrement en ce qui concerne les mesures d'évacuation des personnes ayant besoin d'un accompagnement
			11.2-2 Incorporer l'information sur les procédures et mesures d'urgence aux pochettes d'accueil du nouveau personnel en région	Au 5 février 2009, l'information sur les procédures et mesures d'urgence a été incluse dans les pochettes d'accueil du nouveau personnel en région	
			11.2-3 Proportion des employés de l'Office en région connaissant les dispositions à l'égard des mesures d'urgence concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Un sondage, mené entre le 6 et le 9 avril 2009, montre que 77 % des employés en région connaissent les procédures d'évacuation et 71 % connaissent les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	



PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION EN 2008-2009

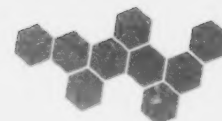
Projets ponctuels 2008-2009

Organismes nationaux	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	33 480 \$	1) <i>Participation au 21^e Congrès mondial de Rehabilitation International</i> 2) <i>Pour mieux travailler ensemble: Regards neufs sur la concertation</i> • Réalisation d'une démarche de réflexion structurée à l'égard de la concertation entre les organismes, membres du regroupement 3) <i>Attraction + Rétention = Mission possible!</i> • Démarche de réflexion et préparation d'un diagnostic de la situation quant aux défis auxquels les associations des personnes handicapées dédiées à la défense collective des droits seront confrontées dans les années à venir
Association de spina-bifida et d'hydrocéphalie du Québec	25 000 \$	<i>Spina-bifida solutions</i> • Amélioration des services offerts aux personnes adultes vivant avec le spina bifida et l'hydrocéphalie
Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS)	12 500 \$	1) <i>Outiller les parents pour les soutenir dans leur démarche visant l'intégration scolaire de leur enfant</i> • Réalisation de la formation destinée aux parents d'un enfant handicapé 2) <i>27^e édition du congrès de l'AQIS en mai 2009 sous le thème: Comme tout le monde!</i>
Association québécoise de sports pour paralytiques cérébraux	5 000 \$	<i>Support aux joueurs de l'Équipe du Québec de boccia 2009</i>
Association québécoise pour la réadaptation psychosociale	25 000 \$	<i>Formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs du Programme québécois pairs-aidants réseau</i>
Association québécoise pour l'utilisation, la promotion et l'évolution du braille	25 000 \$	<i>Participation, aux plans national et international, aux travaux sur la révision du braille abrégé</i>



Projets ponctuels 2008-2009

Organismes nationaux	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)	36 000 \$	1) <i>Ensemble pour un Québec inclusif</i> • Mise à jour du matériel de promotion et des outils de communication incluant le site Web 2) <i>La COPHAN, 25 ans après, un avenir à prévoir!</i> • Démarche de réflexion et préparation d'un diagnostic de la situation quant aux défis auxquels les associations des personnes handicapées dédiées à la défense collective des droits seront confrontées dans les années à venir
KÉROUL	45 000 \$	1) <i>Réalisation d'une vidéo pédagogique</i> • Production d'une vidéo pour compléter la formation en matière d'accessibilité « Service complice » s'adressant à l'industrie touristique 2) <i>Campagne de sensibilisation relativement au partage harmonieux des pistes cyclables par toutes les clientèles incluant les personnes en fauteuil roulant</i>
Réseau international sur le processus de production du handicap	15 000 \$	<i>Espace participation sociale</i> • Exposition présentée lors du 21 ^e Congrès de Rehabilitation International
Regroupement d'organismes de base	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Action Handicap Estrie	8 000 \$	<i>Planification stratégique 2009-2012</i>
Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle	12 000 \$	<i>Forum : 3 ans plus tard... Bilan et perspectives de l'accès aux services pour les personnes handicapées et leur famille et contribution du Mouvement PHAS</i>
Fédération pour personnes handicapées du KRTB	15 000 \$	<i>Implantation du programme de la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir dans la région du Bas-Saint-Laurent</i>
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue	5 125 \$	1) <i>Rencontre régionale d'échanges et de sensibilisation</i> • Activité de sensibilisation auprès des intervenants à l'importance de l'intégration des enfants handicapés en service de garde 2) <i>Appropriation des outils de l'Abécédaire de la région de Lanaudière</i>
Regroupement des associations de personnes handicapées de la Gaspésie et des Îles	4 500 \$	<i>Le prix passeport Horizon Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine – phase II</i>

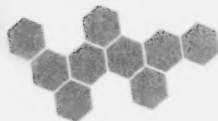


Projets ponctuels 2008-2009

Regroupement d'organismes de base (suite)	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Regroupement des organismes de personnes handicapées du Centre-du-Québec	21 000 \$	1) <i>Lac-à-l'épaule... pour mettre l'épaule à la roue!</i> 2) <i>État de situation sur le logement au Centre-du-Québec</i> 3) <i>État de situation de l'intégration des enfants handicapés ou ayant des besoins particuliers et création des outils de sensibilisation, de soutien et de communication dans les services de garde des régions 04-17</i>
Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées (région Mauricie)	1 200 \$	<i>Être un porteur de feu – dynamiser la concertation</i> • <i>Activité ayant pour objectif le renforcement de la vie associative au sein du regroupement</i>
Organismes de base	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Action des femmes handicapées	0 \$ ⁵	<i>Participation au 21^e Congrès mondial de Rehabilitation International – Telles qu'elles</i>
Alliance Sherbrookoise pour l'autonomie à domicile	3 800 \$	1) <i>Réalisation d'un lac-à-l'épaule</i> 2) <i>Planification stratégique</i>
AlterGo	25 000 \$	<i>Le Défi sportif</i>
Association des handicapés adultes de la Côte-Nord	10 000 \$	<i>Les amis différents</i> • <i>Sensibilisation du milieu scolaire à la démarche d'intégration mettant en valeur les avantages dont bénéficieront autant les enfants handicapés que leurs camarades.</i>
Association des handicapés adultes de la Mauricie	3 000 \$	<i>Forum Citoyen Mauricien – volet transport adapté</i>
Association des handicapés de Charlevoix	8 000 \$	<i>30 ans de lutte : ça se fête!</i> • <i>Activités en lien avec le 30^e anniversaire de l'association incluant refonte et amélioration de l'accessibilité du site Web, création du nouveau logo, impression de dépliants, pochettes et signets, etc.</i>
Association des personnes handicapées de Drummond	3 500 \$	<i>Le 20^e anniversaire de l'Association des personnes handicapées de Drummond inc.</i>

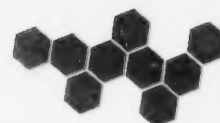
—75

⁵ Projet abandonné par l'organisme au cours de l'année. Montant de la subvention retourné à l'Office



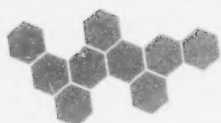
Projets ponctuels 2008-2009

Organismes de base (suite)	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Association des personnes handicapées physiques de Cowansville et région	10 200 \$	1) <i>Accessibilité universelle</i> • Tenue d'un colloque dédié à la problématique de l'accessibilité 2) <i>Bottin – accessibilité universelle</i>
Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la région de Québec	8 000 \$	<i>Tournée rétablissement</i> • Mise à jour de l'ensemble du matériel de promotion et des outils de communication incluant le site Web
Association des traumatisés cranio-cérébraux Mauricie/Centre-du-Québec	1 500 \$	<i>Semaine des traumatisés cranio-cérébraux</i> • Activités de sensibilisation
Association pour l'intégration sociale des Bois-Francis	4 403 \$	<i>Projet théâtral sur l'accessibilité universelle</i>
Association pour l'intégration sociale région de Québec	6 250 \$	1) <i>Activités de sensibilisation à la déficience intellectuelle : Similitudes</i> 2) <i>Débat sur l'adaptation des services éducatifs dans le contexte de la classe ordinaire pour les personnes présentant une déficience intellectuelle</i>
Association régionale pour le loisir et la promotion des personnes handicapées de l'Estrie	1 200 \$	<i>Formation Escarg'homme pour la région de l'Estrie</i>
Atelier de formation socioprofessionnelle de la Petite-Nation (AFSPN)	4 500 \$	<i>Journée promotionnelle AFSPN</i> • Sensibilisation du grand public aux avenues de l'employabilité des personnes handicapées
Bureau d'aide et d'information sur le logement adapté (BAIL Mauricie)	25 000 \$	<i>L'Accessibilité universelle, un incontournable en soutien au développement socioéconomique de la Mauricie</i> • Réalisation d'un guide et d'un bottin d'accessibilité pour les personnes handicapées à l'échelle régionale
Centre artisanal pour la déficience intellectuelle de l'Outaouais	18 555 \$	<i>Évaluation de la satisfaction et portrait de la qualité de vie des personnes déficientes intellectuelles travaillant au Centre artisanal pour la déficience intellectuelle de l'Outaouais</i>
Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain	3 130 \$	<i>Personnes sourdes : à l'emploi !</i> • Activités de sensibilisation



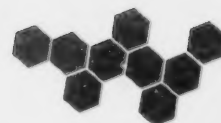
Projets ponctuels 2008-2009

Organismes de base (suite)	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Centre pour handicapés « La joie de vivre »	16 500 \$	<i>Réseau des clubs CLIC</i> • Apprentissage de la photographie, participation aux concours et échanges avec d'autres personnes passionnées de la photographie.
Collectif de défense des droits de la Montérégie	2 350 \$	1) <i>Les grands délires créatifs 2008</i> • Activités organisées en lien avec la Semaine nationale de la santé mentale 2) <i>Défense des droits en santé mentale et communautés culturelles : vers la compréhension des besoins</i>
Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)	1 470 \$	<i>Participation au Congrès RI (Rehabilitation International)</i>
Corporation l'espoir du déficient	600 \$	<i>Sensibilisation durant la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle</i>
Ex aequo	3 000 \$	<i>Outils de communication promotionnels pour la vie associative d'Ex aequo</i>
Handicap action autonomie Bois-Francs	3 500 \$	<i>25^e anniversaire</i> • Activités en lien avec le 25 ^e anniversaire de l'association
Handicaps Soleil inc.	10 800 \$	<i>Enquête sur les taux de satisfaction et les attentes des usagers du transport adapté de Shawinigan</i>
La Fenêtre, Centre d'immersion aux arts	10 000 \$	<i>Projet d'étude de faisabilité d'un nouveau service de fabrique de verre adaptée</i>
Laura Lémerveil	15 000 \$	<i>Poursuite et développement des projets de l'organisme Laura Lémerveil</i> • Réalisation des outils de formation s'adressant aux intervenants et aux intervenantes travaillant auprès des enfants ayant une déficience physique ou intellectuelle sévère et profonde.
Les Intrépides de Rouyn-Noranda	13 278 \$	<i>Les Intrépides – au-delà des obstacles</i> • Production d'une série d'émissions télévisées dédiées à la problématique de l'employabilité des personnes handicapées.



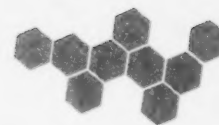
Projets ponctuels 2008-2009

Organismes de base (suite)	Montant	Titre du projet (explication lorsque nécessaire)
Mouvement des personnes d'abord de Drummondville	25 000 \$	<i>Projet dialogue : Droits, citoyenneté et prise de parole en déficience intellectuelle</i>
Mouvement des personnes d'abord Vallée-de-la-Gatineau	5 000 \$	<i>Projet vidéo – La création d'un lien d'appartenance par un projet vidéo pour des personnes adultes présentant une déficience intellectuelle</i>
Personnes handicapées en action de la Rive-Sud	7 000 \$	1) <i>Projet science</i> • Participation des élèves handicapés aux activités parascolaires avec des élèves sans incapacité. 2) <i>Outils de sensibilisation au secondaire</i> 3) <i>Équipe sportive de curling adapté</i>
Société de l'autisme des Laurentides	2 000 \$	<i>Promotion de l'intégration et du maintien en emploi des personnes handicapées – volet transition école vie active / Consolidation des acquis avec des commissions scolaires</i>
Solidarité de parents de personnes handicapées	12 250 \$	1) <i>Lancement du recueil de témoignages</i> 2) <i>Production d'un DVD sur le soutien aux familles</i>
Total	522 591 \$	



**Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)
Année 2008**

Organismes	Montant
Action Handicap Estrie	5 971 \$
Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle	5 000 \$
Fédération pour personnes handicapées du KRTB	3 413 \$
Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska et Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal	10 815 \$
Groupement des organismes des personnes handicapées du Saguenay	2 000 \$
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue	10 000 \$
Regroupement des associations de personnes handicapées de la région Chaudière-Appalaches	2 000 \$
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03	12 665 \$
Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais	3 550 \$
Regroupement des organismes de personnes handicapées du Bas-du-Fleuve	4 500 \$
Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval	4 700 \$
Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain	5 000 \$
Regroupement d'organismes de personnes handicapées Mauricie (ROPHM) et Regroupement d'organismes de personnes handicapées Centre-du-Québec	12 500 \$
Regroupement pour la concertation des personnes handicapées des Laurentides	2 514 \$
Table de concertation des associations de personnes handicapées de la Côte-Nord	2 350 \$
Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées Lanaudière	3 845 \$
Total	85 823 \$



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

(Adopté à la séance du conseil d'administration du 29 avril 1999 et révisé à la séance des 5 et 6 mars 2009)

Chapitre 1 – Champ d'application

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président et le directeur général, nommés en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1).

Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 6.1 de ladite loi.

Chapitre 2 – Principe d'éthique et règles générales de déontologie

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

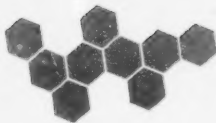
Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

—81

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*. En cas de divergence, les principes et les règles le plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.
5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.



6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, la nature et leur valeur.

8. Le directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

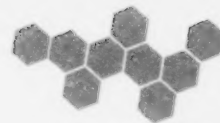
10. Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

11. Le directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

12. Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.



13. Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
14. Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.
16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

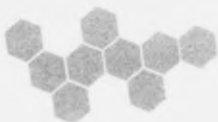
17. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil

—83

Chapitre 3 – Activités politiques

18. Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.
19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.
20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.



Chapitre 4 - Rémunération

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon le *Décret concernant les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux* (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le *Décret concernant l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec* (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.

23. Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

24. Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

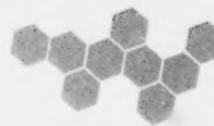
Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.



28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

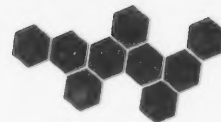
La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

Chapitre 5 – Processus disciplinaire

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Toutefois, le directeur général est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres délégués en vertu de l'article 6.1 de la Loi, en collaboration avec le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*, l'autorité compétente lui impose une sanction.
- Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.
33. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
34. Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.



COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE DE DOCUMENTATION

500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3574
Sans frais : 1 888 264-2362
Téléscripteur : 514 873-3574
Télécopieur : 514 873-9706
documentation@ophq.gouv.qc.ca

Pour obtenir des informations, du soutien conseil ou de l'accompagnement (pour toutes les régions) :

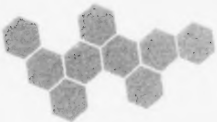
Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8467
Courriel : dpii@ophq.gouv.qc.ca

Intervention collective régionale

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les entreprises, les groupes ou les individus dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant l'intégration sociale des personnes handicapées.

Pour les régions : *Mauricie, Estrie, Lanaudière, Laurentides, Centre-du-Québec*

Direction de l'intervention collective régionale du Centre
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée 19
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone et téléscripteur : 819 371-6926
Sans frais : 1 888 371-6926
Télécopieur : 819 371-6931
Courriel : dicrc@ophq.gouv.qc.ca



Pour les régions : *Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord-Nord-du-Québec, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine*

Direction de l'intervention collective régionale de l'Est

979, avenue de Bourgogne, bureau 400

Québec (Québec) G1W 2L4

Téléphone et télécopieur : 418 643-1599

Sans frais : 1 888 643-1599

Télécopieur : 418 528-0277

Courriel : dicre@ophq.gouv.qc.ca

Pour les régions : *Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Laval, Montérégie*

Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest

500, boulevard René-Lévesque Ouest

Bureau 15.700

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-3905

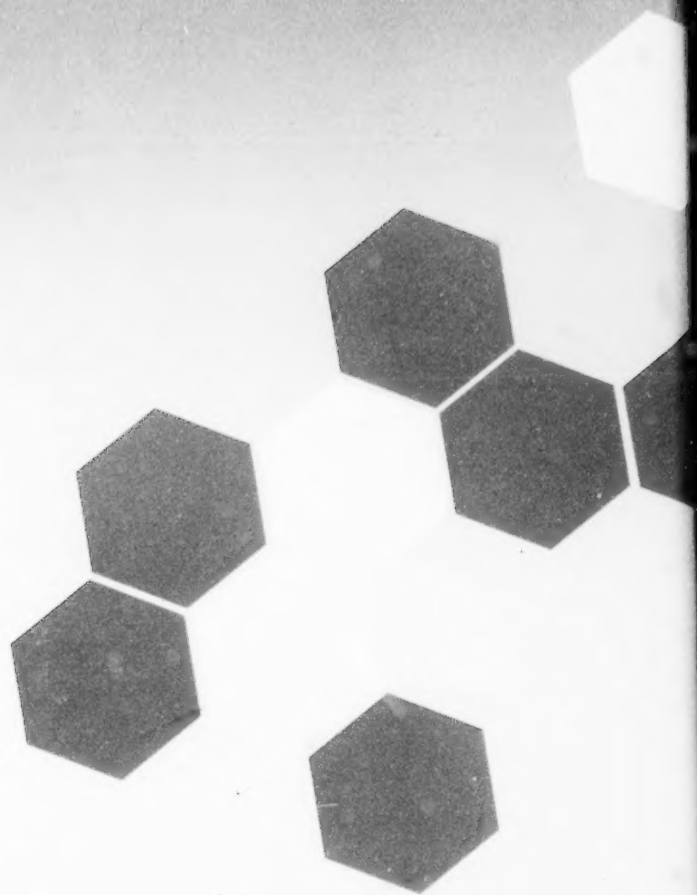
Sans frais : 1 888 873-3905

Télécopieur : 514 873-9880

Télécopieur : 514 873-4299

Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca





Office des personnes
handicapées

Québec

